

گروه اسنپ  
گزارش عملکرد < ۱۴۰۱  
<<مسیر همراهی>>

**Snapp!**<sup>TM</sup>

بہناخدا

## فهرست

سخنی با خوانندگان

۶

تقدیم‌نامه

۷

منابع انسانی؛  
نقش آفرینان گروه اسنپ

۹

سوپراپ اسنپ؛  
محصولی برای تمام نیازها

۲۸

اسنپ خودرو؛  
پیش‌تاز در حمل‌ونقل

۷۴

اسنپ باکس؛  
امنیت و سرعت در جابه‌جایی

۹۸

معرفی  
تیم مرکزی گروه اسنپ

۱۸۶

اسنپ دکتر؛  
یک بیمارستان آنلاین

۱۷۴

اسنپ تریپ؛  
انتخاب اول سفر از مبدا  
تامقصد

۱۵۵

اسنپ پی؛  
الان بخر، بعدا پرداخت کن

۱۴۰

سوپرمارکت اسنپ؛  
سبد خرید فوری و ارزان

۱۲۸

اسنپ فود؛  
تجربه‌ی آسان سفارش غذا

۱۱۳

یک سال دیگر گذشت و وارد نهمین سال حضورمان در ایران شدیم. امروز بیش از همیشه می‌دانیم که هیچ دستاوردی بالاتر از استعدادهای بی‌نظیری که در کنار خود داریم نیست. خانواده‌ی ۶,۵۶۱ نفری گروه اسنپ دست به دست هم دادند و با همراهی میلیون‌ها راننده، موتورسوار، پزشک، هتل‌دار، فروشنده، صاحب رستوران، سوپرمارکت و داروخانه تلاش کردند تا در هر شرایطی بهترین خدمات آنلاین ممکن را به مردم ایران ارائه دهند. اکنون که عملکرد خود را مرور و برای آینده هدف‌گذاری می‌کنیم، به خوبی می‌دانیم که این مسیر سخت بدون همدلی این تیم بی‌نظیر ممکن نبود. سالی که گذشت برای همه‌ی ما آزمون تاب‌آوری بود و متعهدانه تلاش کردیم پاسخگوی اعتماد کاربرانمان باشیم.



**ایاد القصار و محمود فوز، بنیان‌گذاران و مدیرعاملان گروه اسنپ**

## سخنی با خوانندگان

سال ۱۴۰۱، به واسطه‌ی اختلالات شبکه‌ی اینترنت و مخابرات، سالی پرچالش برای اکوسیستم فناوری ایران بود؛ به‌ویژه برای استارت‌آپ‌های کوچک و کسب‌وکارهای خانگی که بر بستر شبکه‌های اجتماعی فعالیت می‌کردند؛ به‌طوری که بسیاری از آن‌ها ناچار به اتمام فعالیت خود شدند.

در این میان، برای ما هم ارائه‌ی خدمات متناسب با نیاز کاربران و ایجاد شرایطی برای حفظ همکاران آسان نبود. با وجود تمام دشواری‌ها، این سال به پایان رسید و به فصل گزارش سالانه‌ی گروه اسنپ و مرور عملکرد زیرمجموعه‌های آن رسیدیم.

این گزارش، روایت یک سال تلاش گروه اسنپ برای پاسخگویی هرچه بهتر به تقاضای کاربران و انعکاسی از تعهد ما به شفافیت در انتشار داده‌ها در اکوسیستم استارت‌آپی ایران است. گزارش پیش‌رو به روال سال‌های گذشته، داده‌محور است؛ به این امید که تکمیل‌کننده‌ی بخشی از تصویر پازل اکوسیستم فناوری ایران باشد و مبنای تحلیل‌های خُرد و کلان کارشناسان این حوزه قرار بگیرد؛ پازلی از جایگاه اسنپ در اقتصاد دیجیتال و بازارهای مختلف گرفته تا الگوی مصرف بیش از ۶۰ میلیون کاربر سوپراپ در ۲۷۸ شهر بزرگ و کوچک.

در این گزارش، در کنار مرور عملکردمان در سال گذشته، نیم‌نگاهی به دورنمای اسنپ داریم. امید که روزهای پیش‌رو فرصت رشد و بالندگی و تحقق رویاهای همه‌ی ما را فراهم کند.

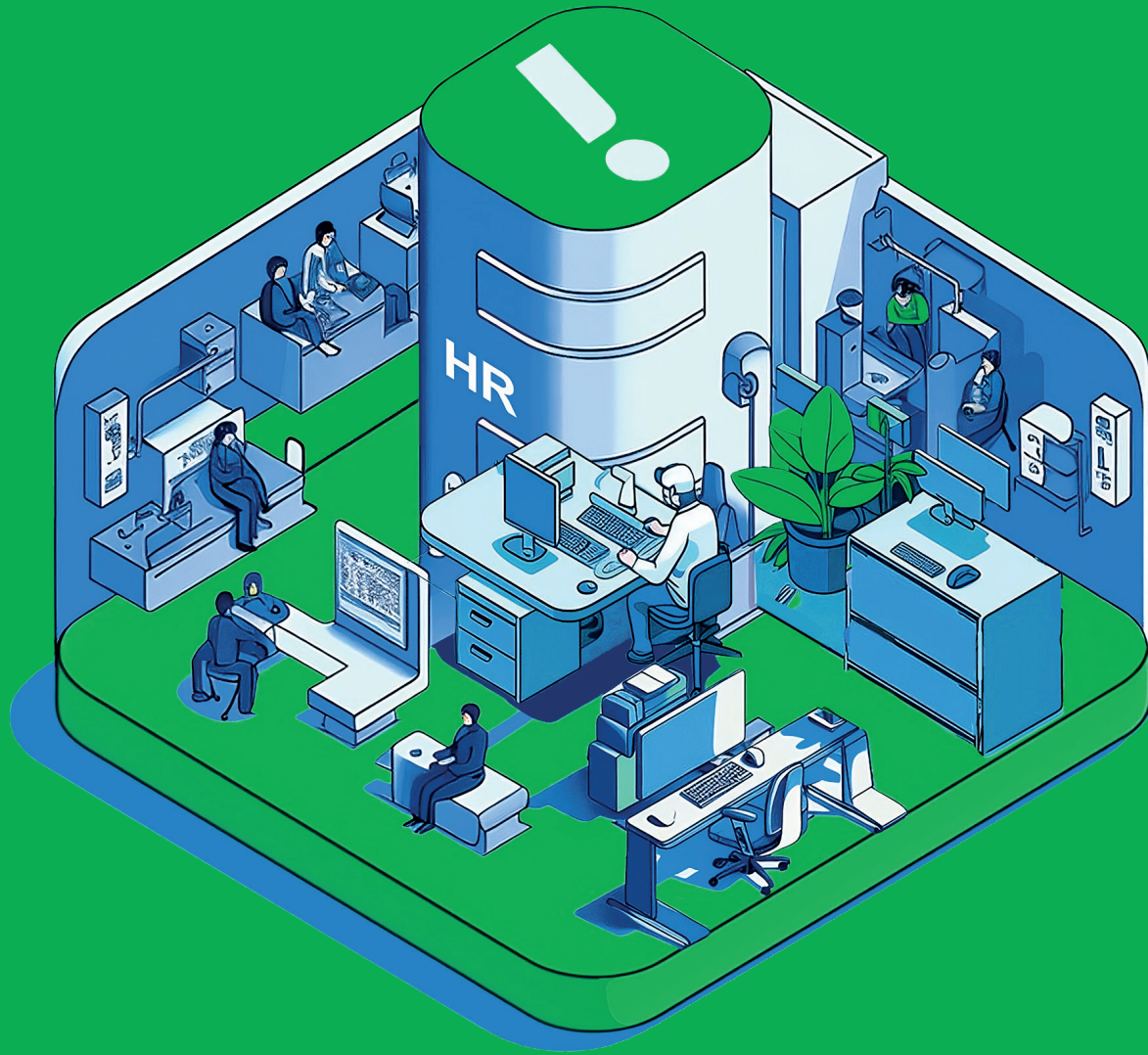
## تقدیم‌نامه



یاد رضا فیض‌آزاد را با به‌خاطر سپردن تمام دل‌بستگی‌ها، رویاها و آرزوهایش به نیکی در جمع‌مان زنده و روشن نگه می‌داریم. تلخی غم از دست دادن او را از یاد نخواهیم برد و تلاش می‌کنیم سنگینی بار این اندوه را به اراده‌ای راسخ برای تمرین جدی‌تر مسئولیت‌پذیری تبدیل کنیم. به پاسداشت ارزشمندترین دارایی گروه اسنپ و به یاد ابدی رضای عزیز، گزارش امسال گروه اسنپ را با بخش منابع انسانی آغاز می‌کنیم.

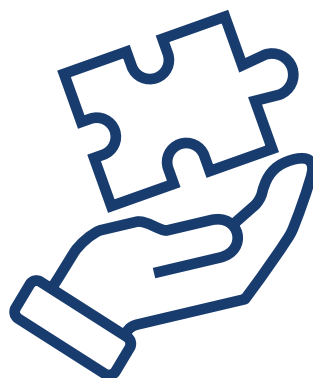


این گزارش، با یاد رضا فیض‌آزاد، پیش‌کشی است به تمام کسانی که واقعیتِ فقدان را زندگی کردند. خانواده‌ی اسنپ در پاییز ۱۴۰۱، رضا فیض‌آزاد، دوست و همکار عزیزش، را از دست داد. رضا، سرشار از شور زندگی و خلاقیت، با میل بی‌حد و حصرش به آموختن، الهام‌بخش همه‌ی کسانی بود که طی دو سال حضورش در اسنپ کنارش بودند. از دست دادن رضا برای ما یادآور این حقیقت بود که خوب زیستن در کنار هم قواعد بسیاری دارد و جای خالی او در جمع ما تجسم دردناک این واقعیت است که برخی از نقص‌ها گاه می‌توانند فجایع جبران‌ناپذیری را رقم بزنند.





## منابع انسانی؛ نقش آفرینان گروه اسنپ



در ۹ سال گذشته همگام با رشد و توسعه‌ی سوپراپ، مسیرهای شغلی جدیدی در گروه اسنپ ایجاد شد و جمعیت منابع انسانی شاغل در گروه اسنپ رشد فزاینده‌ای داشت. در حال حاضر ۶,۵۶۱ همکار خلاق و زبده در رشد و توسعه‌ی سوپراپ اسنپ نقش دارند و تیم منابع انسانی با تدوین راهکارهای مختلف تلاش می‌کند بستری برای حفظ و نگهداشت این ترکیب متنوع نسلی فراهم کند. بازنگری در روندهای توسعه، ارزیابی و مدیریت عملکرد منابع انسانی بر بستر تکنولوژی، با استفاده از ابزارها و راهکارهای فناوری محور، از جمله مهم‌ترین زمینه‌های فعالیت واحد منابع انسانی در سال گذشته بوده است. علاوه بر این، پس از حادثه‌ی ناگوار از دست دادن یک همکار، تیم منابع انسانی ماموریت مهم دیگری هم بر عهده گرفت که در این گزارش مرور می‌کنیم.



## به یاد رضا



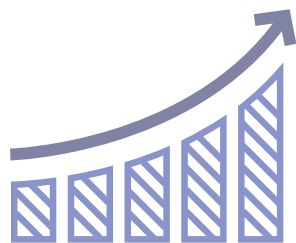
رضا در حادثه‌ای به غایت تلخ از میان ما رفت، اما نام و یاد او همواره در قلب و ذهن ما روشن خواهد بود. تا به امروز تلاش کردیم با اقداماتی هرچند کوچک، یاد این رفیق عزیز را زنده نگه داریم:

- ما متعهد شدیم که اعضای خانواده‌ی رضا فیض‌آزاد را تا همیشه از اعضای خانواده‌ی اسنپ بدانیم و از آن‌ها حمایت مادی و معنوی کنیم.
  - رضا فیض‌آزاد از عاشقان کتاب و کتابخوانی بود؛ برای روشن ماندن نام و یادش، با کمک اسنپی‌ها، کتاب‌های مورد علاقه‌ی رضا را به صورت کتاب صوتی درآوردیم و به دست همکارانش رساندیم.
  - رضای عزیز عاشق آموزش و کودکان بود. به نامش و به یاد او در حال ساخت مدرسه‌ای در شهر خوی هستیم.
- در این مسیر، محل ساختمان مرکزی گروه اسنپ تغییر کرد و بیشینه کردن ملاحظات و اقدامات ایمنی و ایجاد واحد HSE در اولویت کار منابع انسانی قرار گرفت.

تعداد کل کارمندان شرکت های زیر مجموعه ی گروه اسنپ

۶,۵۶۱ نفر





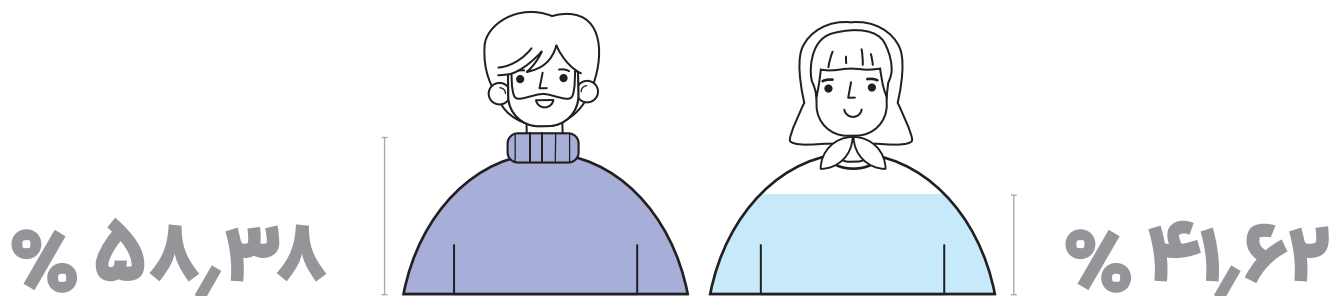
**۸۴۶ نفر**

خالص افزایش تعداد کارمندان  
در تمامی شرکت‌های زیرمجموعه‌ی گروه اسنپ



**۱۴%**

درصد رشد کارمندان نسبت به ۱۴۰۰



درصد کارمندان زن و مرد

**۳,۷۴۴ نفر**

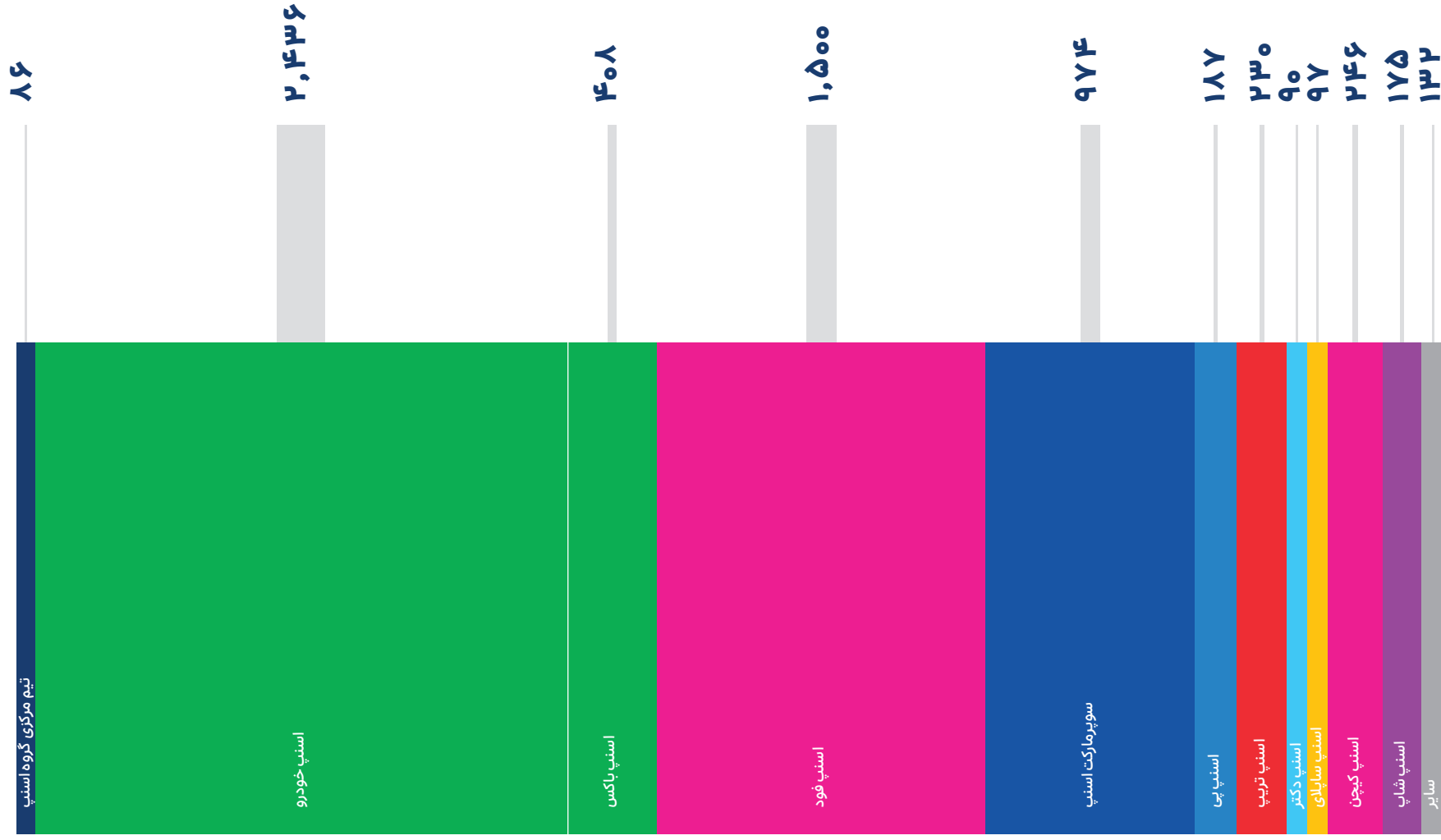
مجموع کارمندان عملیات

**۱,۷۱۲ نفر**

مجموع کارمندان غیر عملیات

**۱,۱۰۵ نفر**

مجموع کارمندان تکنولوژی



تعداد کل کارمندان شرکت‌های زیرمجموعه‌ی گروه اسنپ ۶,۵۶۱ نفر

# پراکندگی جغرافیایی کارمندان در تمامی شرکت های زیرمجموعه ی گروه اسنپ



شرکت‌های زیرمجموعه‌ی گروه اسنپ بالغ بر ۱۵۰ مدیر و متخصص توانمند منابع انسانی را در خود جای داده‌اند که مسئولیت جذب، توسعه و حفظ با ارزش‌ترین دارایی‌های گروه اسنپ را بر عهده دارند. در این میان بخش منابع انسانی تیم مرکزی گروه اسنپ خدمات متنوعی شامل جذب و استخدام، حقوق و مزایا، توسعه منابع انسانی، ارتباطات و اطلاع‌رسانی‌های داخلی، ایجاد برند کارفرمایی، برنامه‌های ایمنی و HSE و خدمات محیط کار را متناسب با نیاز شرکت‌های گروه اسنپ ارائه می‌دهد. ما در تیم مرکزی سعی می‌کنیم برنامه‌هایی را در سطح گروه طراحی و اجرا کنیم که چالش مشترک تمام شرکت‌های گروه است. منابع انسانی از مهمترین ارکان یک سازمان برای تضمین رشد و توسعه‌ی پایدار است و برای آن با کمک همکاران منابع انسانی شرکت‌های زیرمجموعه‌ی گروه اسنپ تلاش می‌کنیم فرهنگ نوآوری و یادگیری را در اینجا تمرین کنیم.



**بهنام نجاری، معاون منابع انسانی تیم مرکزی گروه اسنپ**



## منابع انسانی تیم مرکزی گروه اسنپ

درصد کارمندان زن و مرد



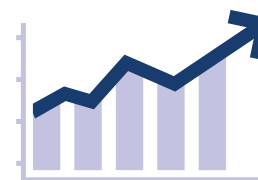
۴۷% مرد



۵۳% زن

۸۶ نفر

تعداد کارمندان



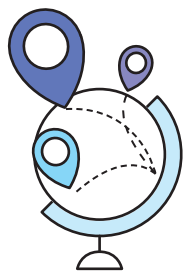
۱۸ نفر

خالص افزایش تعداد کارمندان



تعداد مدیران و سرپرستان  
زن

۹ نفر



میزان مهاجرت کارمندان به  
خارج از کشور در سال ۱۴۰۱

۲ نفر

۲۴ ساله

جوانترین همکار  
شادی شراهی

۳۳ سال

میانگین سنی کارمندان

## منابع انسانی اسنپ خودرو

درصد کارمندان زن و مرد

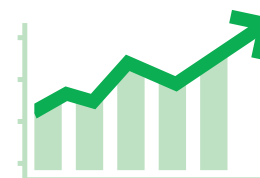


۶۰% مرد



۴۰% زن

تعداد کارمندان  
۲,۴۳۶ نفر



خالص افزایش تعداد کارمندان  
۵۷۳ نفر



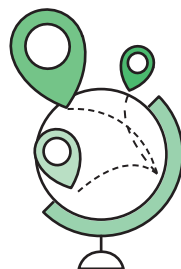
۱۸ ساله

جوان‌ترین همکار  
ستاره مزین

۲۹ سال

میانگین سنی کارمندان

تعداد مدیران و سرپرستان  
زن  
۴۵ نفر



میزان مهاجرت کارمندان به  
خارج از کشور در سال ۱۴۰۱

۹۶ نفر

حادثه ی ناگواری که در آبان ماه در دفتر مرکزی اسنپ رخ داد، بزرگترین چالش تیم منابع انسانی در سال ۱۴۰۱ بود. در روزهای تلخ پس از حادثه، تیم منابع انسانی تلاش کرد با ایجاد فضایی برای بیان عواطف و احساسات کارمندان و پاسخگویی مدیران و مسئولان به سوالات آن‌ها و پیگیری وظایف اسنپ در قبال خانواده‌ی رضا فیض‌آزاد، روزهای تلخ پس از حادثه را پشت سر بگذارد. در مراحل بعد اقدامات کلی‌تر در جهت ارزیابی و اصلاح روندهای داخلی آغاز شد که همچنان ادامه دارد.



**علی قاسم‌خانی، معاون منابع انسانی اسنپ**

# منابع انسانی اسنپ باکس

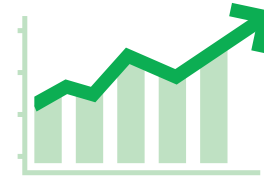
درصد کارمندان زن و مرد



۵۰,۵% زن ۴۹,۵% مرد

۴۰۸ نفر

تعداد کارمندان



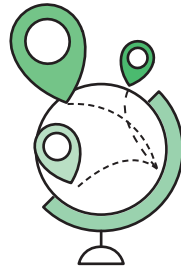
۳۶ نفر

خالص افزایش تعداد کارمندان



تعداد مدیران و سرپرستان  
زن

۹ نفر



میزان مهاجرت کارمندان به  
خارج از کشور در سال ۱۴۰۱

۱۲ نفر

۱۸ ساله

جوان ترین همکار  
هنگامه فصیحی نائینی

۲۷ سال

میانگین سنی کارمندان

## منابع انسانی اسنپ فود

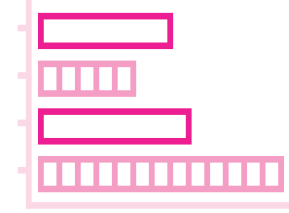
درصد کارمندان زن و مرد



۴۸% مرد



۵۲% زن



۱,۵۰۰ نفر

تعداد کارمندان

تعداد مدیران و سرپرستان  
زن

۴۰ نفر



میزان مهاجرت کارمندان به  
خارج از کشور در سال ۱۴۰۱

۲۴ نفر



۱۹ ساله

جوانترین همکار  
احسان علی حسینی

۲۹ سال

میانگین سنی کارمندان

# منابع انسانی سوپرمارکت اسنپ

درصد کارمندان زن و مرد

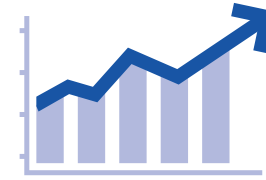


۶۱% مرد



۳۹% زن

تعداد کارمندان  
۹۷۴ نفر

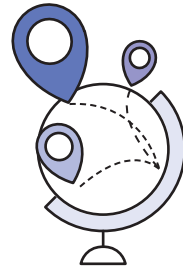


خالص افزایش تعداد کارمندان  
۱۵ نفر



تعداد مدیران و سرپرستان  
زن  
۱۸ نفر

۱۸ نفر



میزان مهاجرت کارمندان به  
خارج از کشور در سال ۱۴۰۱  
۱۲ نفر

۱۲ نفر

جوان‌ترین همکار  
پوریا رنجبر  
۱۸ ساله

میانگین سنی کارمندان  
۲۸ سال

## منابع انسانی اسنپ

درصد کارمندان زن و مرد



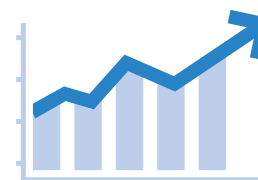
۳۹% مرد



۶۱% زن

۱۸۷ نفر

تعداد کارمندان



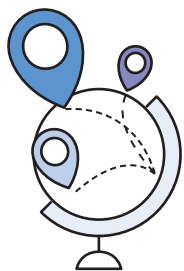
۸۶ نفر

خالص افزایش تعداد کارمندان



تعداد مدیران و سرپرستان  
زن

۹ نفر



میزان مهاجرت کارمندان به  
خارج از کشور در سال ۱۴۰۱

۶ نفر

۱۹ ساله

جوان ترین همکار  
ثمین زارعیان جهرمی

۲۹ سال

میانگین سنی کارمندان

## منابع انسانی اسنپ تریپ

درصد کارمندان زن و مرد



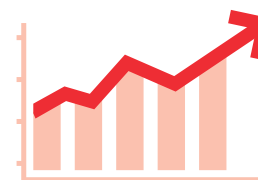
۴۵% مرد



۵۵% زن

۲۳۰ نفر

تعداد کارمندان



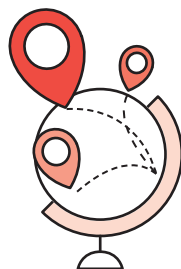
۲۲ نفر

خالص افزایش تعداد کارمندان



تعداد مدیران و سرپرستان  
زن

۱۶ نفر



میزان مهاجرت کارمندان به  
خارج از کشور در سال ۱۴۰۱

۶ نفر

۱۹ ساله

جوان ترین همکار  
هانیه فراست

۳۰٫۶ سال

میانگین سنی کارمندان



# منابع انسانی اسنپ دکتر

درصد کارمندان زن و مرد



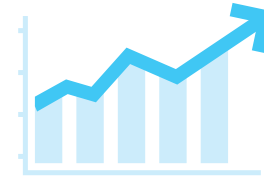
۵۳% مرد



۴۷% زن

۹۰ نفر

تعداد کارمندان



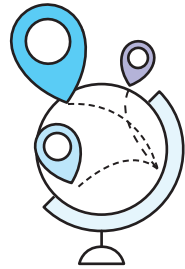
۱۵ نفر

خالص افزایش تعداد کارمندان



تعداد مدیران و سرپرستان  
زن

۷ نفر



میزان مهاجرت کارمندان به  
خارج از کشور در سال ۱۴۰۱

۱ نفر

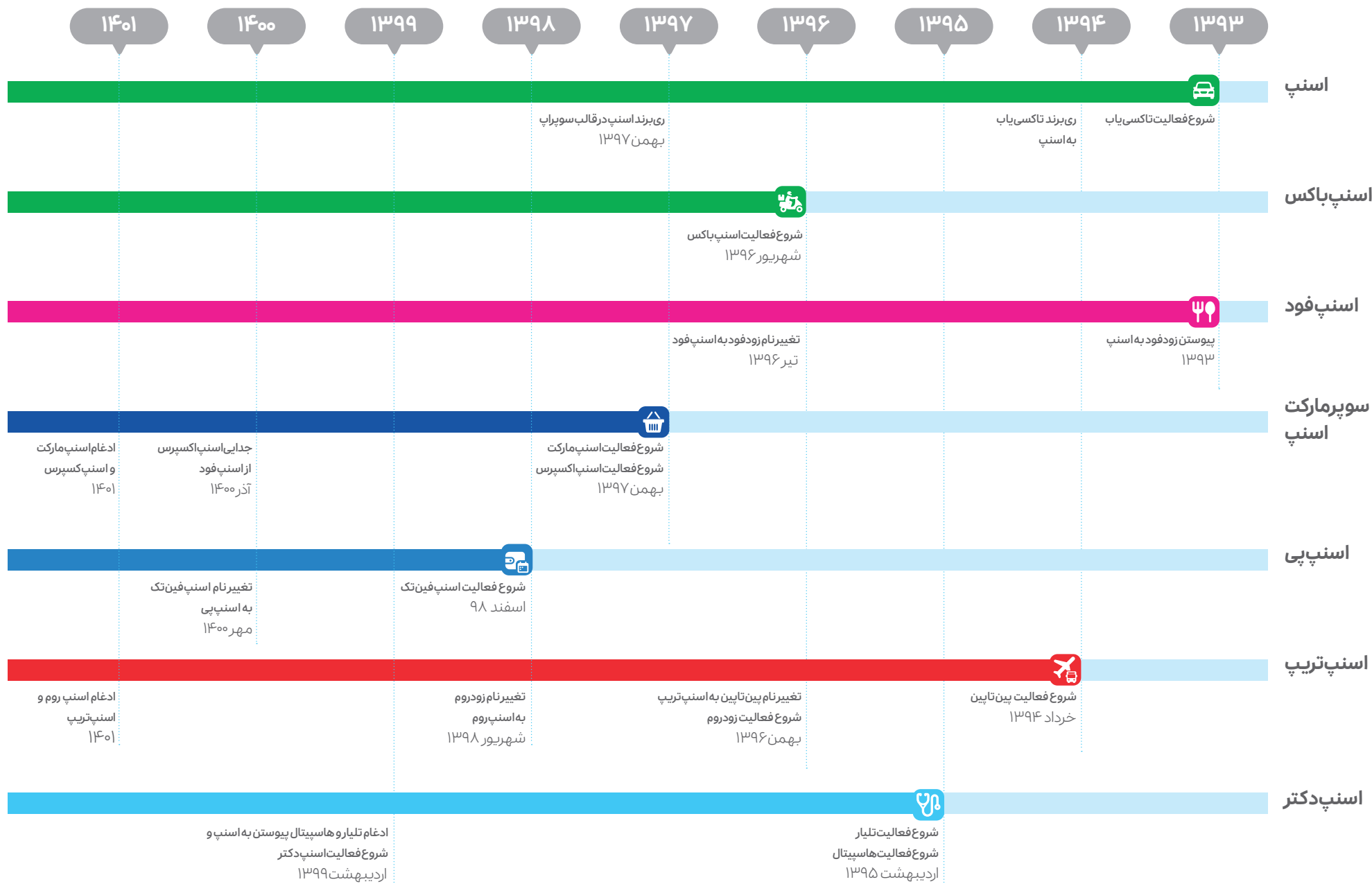
۱۹ ساله

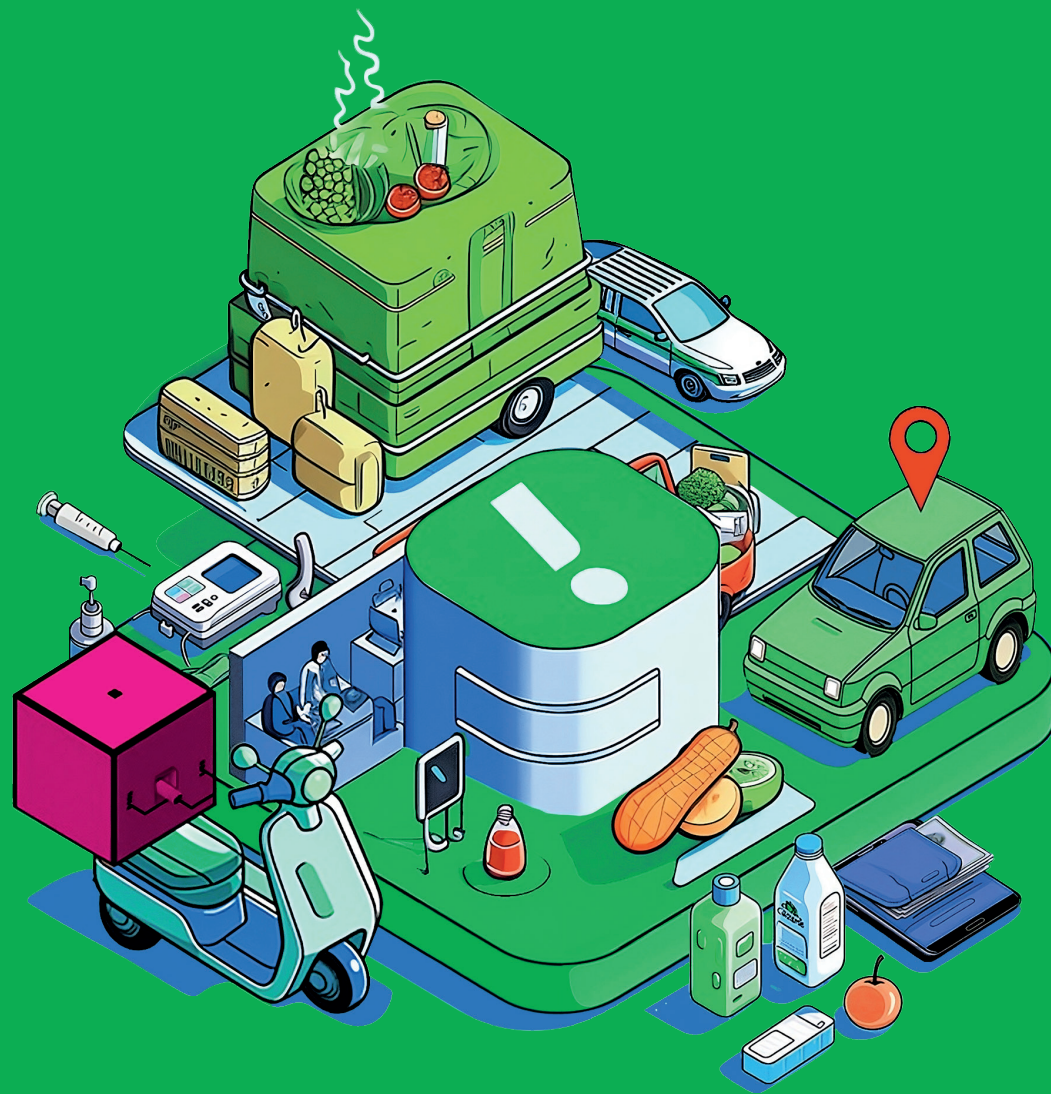
جوانترین همکار  
ارسلان نیک پور ۱ دیبا خوشبین

۲۸ سال

میانگین سنی کارمندان

# گروه اسنپ برمدار زمان





## سوپراپ اسنپ؛ محصولی برای تمام نیازها



سوپراپ اسنپ پس از گذشت چهار سال، به یک اکوسیستم کوچکتر در دل اکوسیستم فناوری ایران تبدیل شده است. مأموریت یک سوپراپ ساده کردن زندگی روزمره با ارائه خدمات در یک پلتفرم یکپارچه است و با تنوع فعلی سرویس‌های اسنپ می‌توان گفت به این هدف نزدیک شده‌ایم؛ از حمل‌ونقل شهری و ارسال بسته و خدمات گردشگری و پزشکی و درمانی گرفته تا خرید پوشاک و لوازم خانگی و سفارش از رستوران‌ها و کافه‌ها و سوپرمارکت‌ها با روش‌های پرداخت اعتباری و اقساطی، همه در قالب یک اپلیکیشن ارائه می‌شوند. در سال ۱۴۰۱ توسعه‌ی سرویس‌ها و زیرساخت‌ها و تجربه‌ی کاربری بهتر برای تمامی اقشار جامعه از اهداف اصلی سوپراپ بود و همزمان به تعهد خود برای ارائه‌ی خدمات با کیفیت و قابل اعتماد به کاربران پایبند ماند.

سوپراپ‌ها بر محور نیازهای پرتکرار کاربران بنا می‌شوند و الگوی توسعه‌ی آن‌ها متناسب با خواست و نیاز بازار شکل می‌گیرد. یکی از علل محبوبیت و رشد سوپراپ‌ها به شیوه‌ی توسعه‌ی کسب‌وکار و بازاریابی برمی‌گردد، چراکه مطالعه‌ی موردی رفتار فردی کاربران و گرایش‌های جمعی بر بستر سوپراپ به صورت همزمان امکان‌پذیر است. در سطح فردی می‌توانیم رفتار یک کاربر را در محدوده‌ی سوپراپ بررسی کنیم و با توجه به مجموعه‌ی عظیمی از داده‌های دیگر کاربران، می‌توانیم با پیش‌بینی‌های بهتر و دقیق‌تر مسیر توسعه را طراحی کنیم.



**میثم ملاشریفی، معاون بازاریابی تیم مرکزی گروه اسنپ**

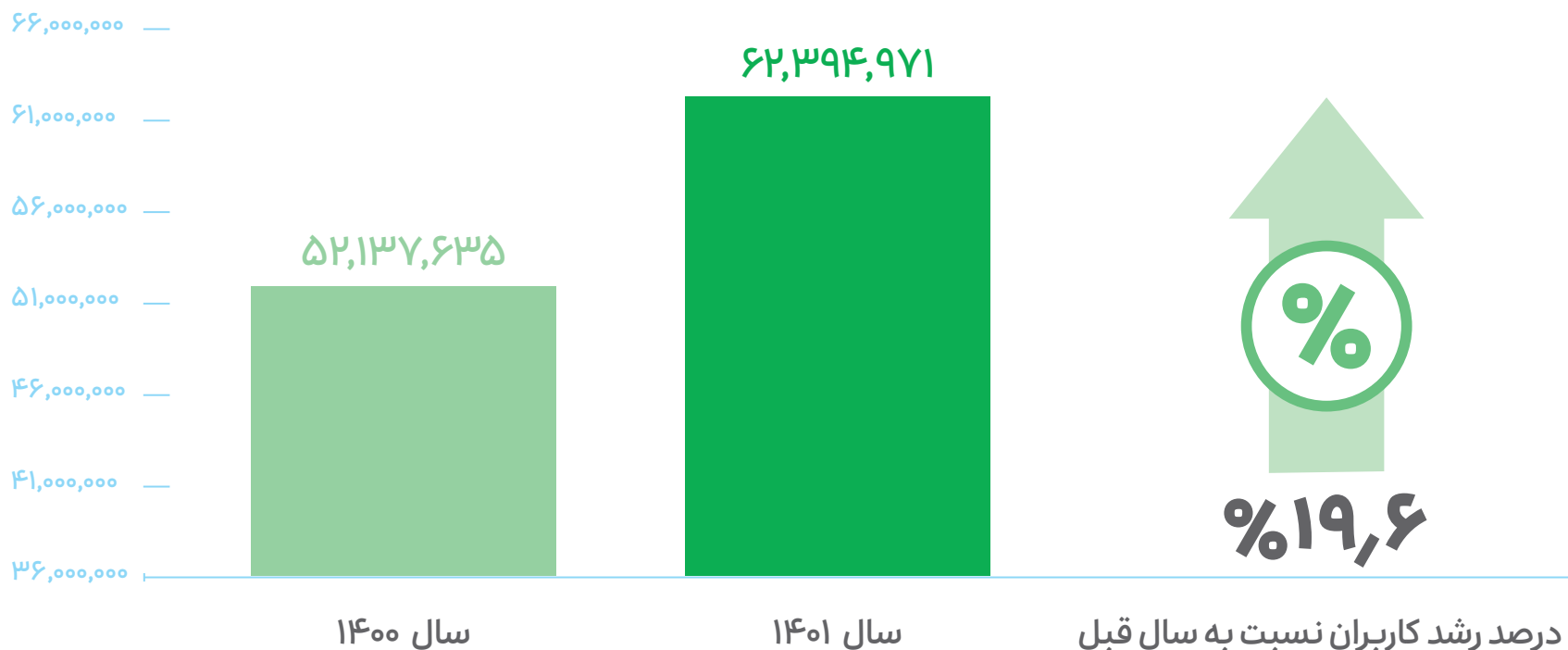
## تعداد کل کاربران سوپر اپ اسنپ

# ۶۲,۳۹۴,۹۷۱ کاربر

تعداد کاربران جدید | ۱۰,۲۵۷,۳۳۶ کاربر

Snapp!

گروه اسنپ  
گزارش عملکرد < ۱۴۰۱



%

دفعاتی که کاربران در سال گذشته سوپر اپلیکیشن اسنپ را باز کرده اند

مرتبۀ ۴,۲۳۱,۸۱۱,۸۸۳



مرتبۀ ۵۷۱,۷۹۰,۳۲۹



مرتبۀ ۸۲,۱۰۳,۵۶۷



مرتبۀ ۳,۵۷۷,۹۱۷,۹۸۷

متوسط دفعاتی که کاربران اپلیکیشن اسنپ را روزانه باز کرده اند

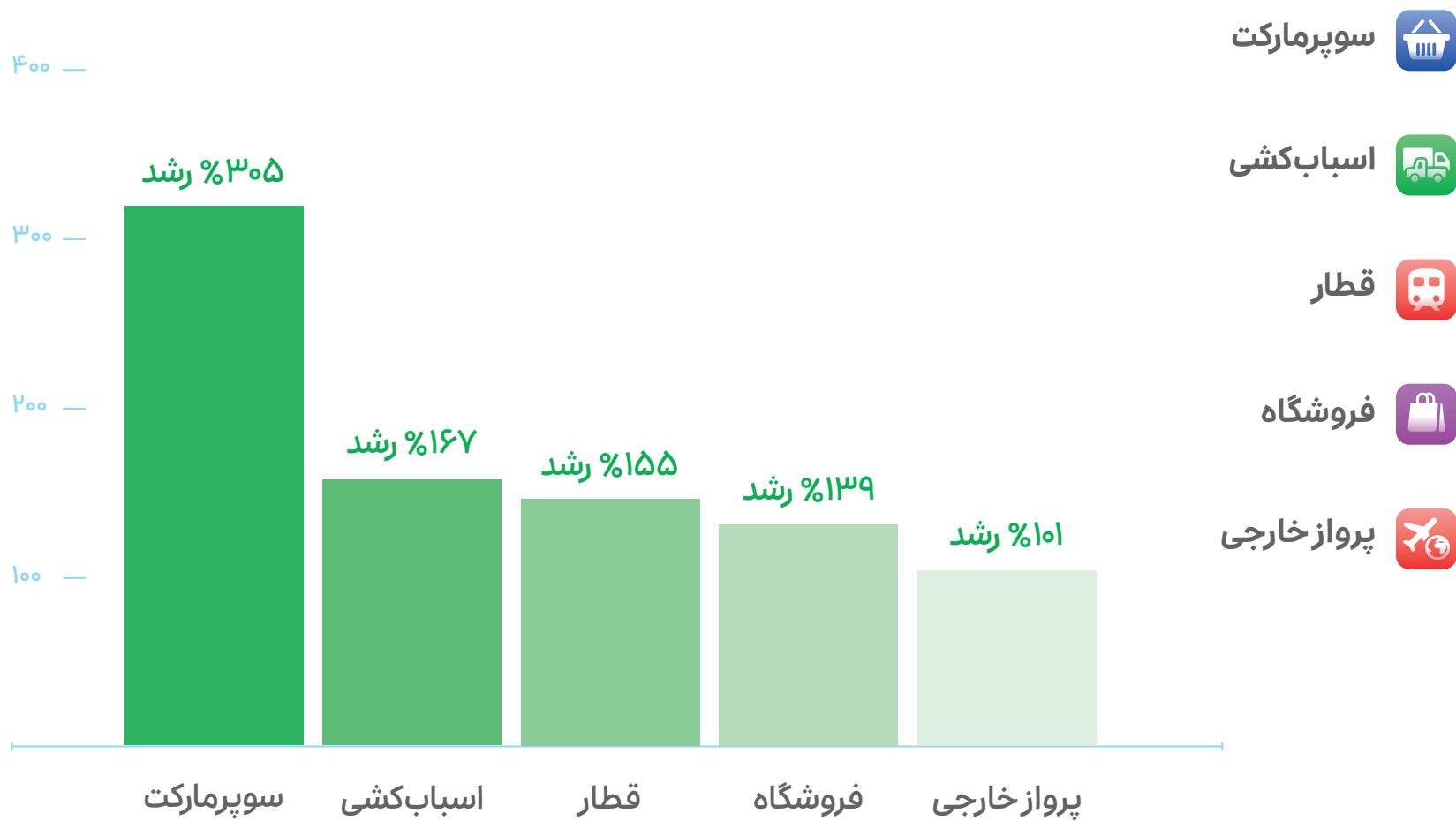
مرتبۀ ۱۱,۵۹۴,۰۰۵

## سرویس‌های سوپراپلیکیشن اسنپ

خودرو		غذا	
پیک		پرواز	
موتور		قطار	
وانت		اتوبوس	
اسباب‌کشی		هتل	
ثبت‌نام رانندگان		فروشگاه	
		داروخانه	
		پزشک و مشاور	
		سرویس اعتباری	
		سوپرمارکت تخفیف بیشتر	
		سوپرمارکت تحویل فوری	



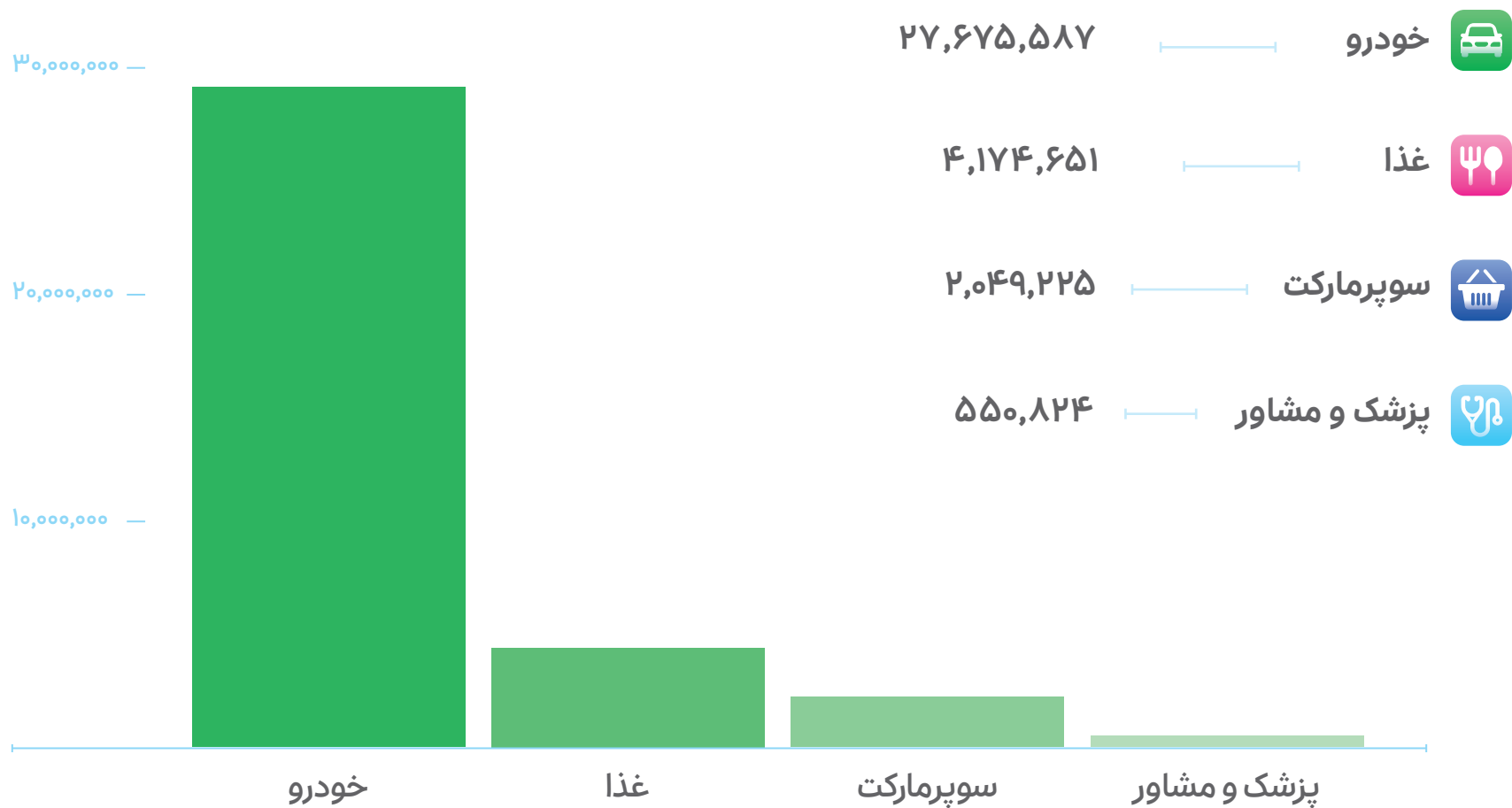
## ۵ سرویس سوپراپ اسنپ با بیشترین میزان رشد



Snapp!

گروه اسنپ  
گزارش عملکرد < ۱۴۰۱

## ۴ سرویس محبوبی که بیشترین کاربر را در سال ۱۴۰۱ داشتند



در یک سوپراپلیکیشن پویا مثل اسنپ، تدوین یک استراتژی منسجم برای توسعه و توانمندسازی سرویس‌های مختلف برای همکاری با طرف‌های تجاری حیاتی است. ما تلاش می‌کنیم اکوسیستمی را پرورش دهیم که در آن سرویس‌ها و کسب‌وکارهای مختلف در عین استقلال، با تعریف یک چشم‌انداز واحد برای توسعه و رشد همسو شوند. با وجود تفاوت ماهیت سرویس‌های مختلف سوپراپ، در سه سال گذشته به صورت متمرکزتر تلاش کردیم با تدوین این چشم‌انداز و رویکرد مشترک در استراتژی توسعه و ایجاد هم‌افزایی بیشتر راه را برای رشد مضاعف همه‌ی کسب‌وکارها هموار کنیم و ثابت کنیم که وقتی نقاط قوت فردی و جمعی ما هم‌گرا می‌شوند، امکان‌های نامحدودی در بستر سوپراپ ایجاد می‌شود. ترکیب نوآوری، کارایی و توسعه‌ی پایدار، سوپراپلیکیشن اسنپ را در مسیر رسیدن به دستاوردهای بزرگ هدایت خواهد کرد.



**علی قاضی، معاون عملیات اسنپ و معاون توسعه و فروش تیم مرکزی گروه اسنپ**

## قابلیت‌های جدید سوپر اپ که بر اساس نیاز کاربران طراحی شدند



### ■ بازطراحی صفحه‌ی اصلی سوپر اپ و اسنپ خودرو

در نسخه‌ی اندروید، صفحه‌ی اصلی سوپر اپ و اسنپ خودرو برای تجربه‌ی کاربری بهتر دوباره طراحی شدند.



Snapp!

گزارش عملکرد > ۱۴۰۱  
گروه اسنپ

## پیشنهاد سفر

این قابلیت براساس موقعیت مکانی کاربر، تکرار سفر قبلی یا بازگشت به مبدأ قبلی را پیشنهاد می دهد.



Snapp!

گزارش عملکرد < ۱۴۰۱  
گروه اسنپ

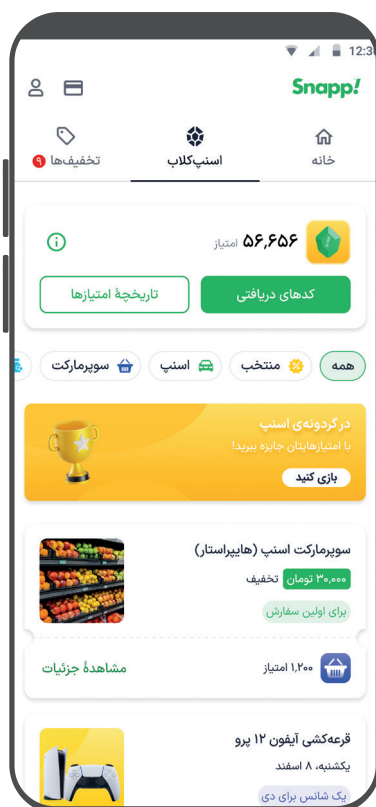
۴۷

# تغییرات اخیر سوپر اپ بر اساس نتایج تحقیقات تجربه ی کاربری و بازخورد کاربران



## ■ بازطراحی اسنپ کلاب

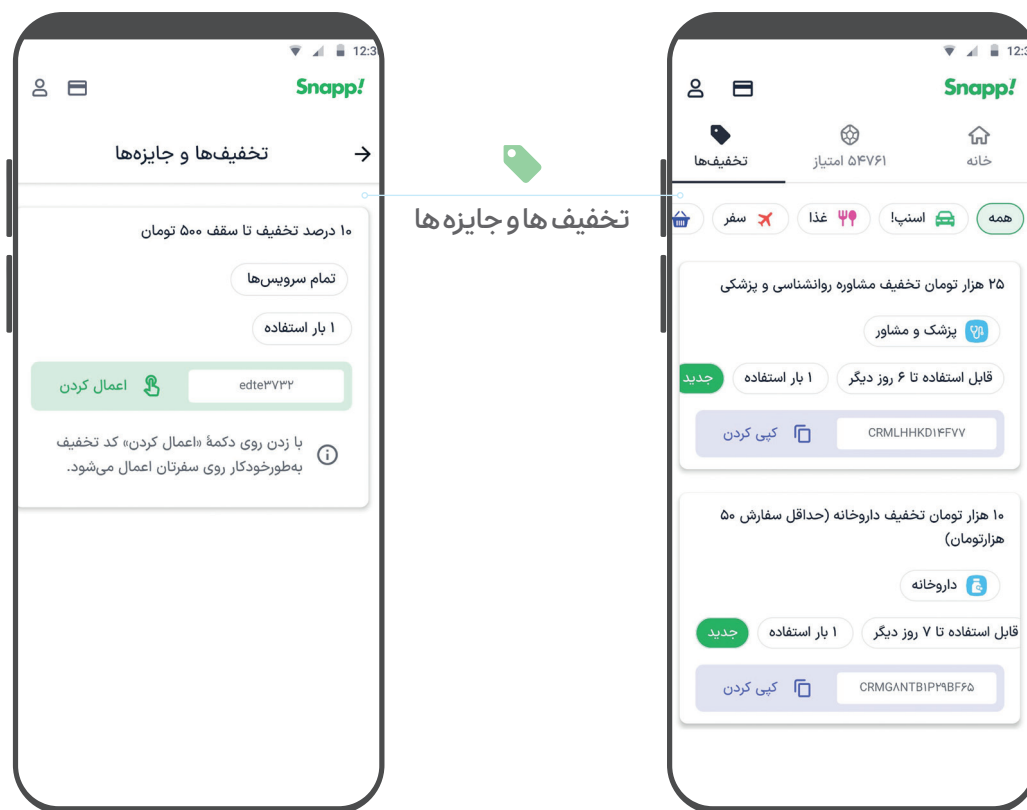
تمامی جزئیات بصری اسنپ کلاب، از جمله ابعاد دکمه ی کال تو اکشن (CTA)، بازطراحی شدند.



Snapp!

گزارش عملکرد > ۱۴۰۱  
گروه اسنپ

## ■ بازطراحی بخش تخفیف‌ها در سوپر اپ و بخش تخفیف‌ها و جایزه‌ها در منوی کناری اسنپ خودرو



Snapp!

گزارش عملکرد < ۱۴۰۱

## افزودن بخش سفارش‌ها در سوپر اپ اسنپ

با قابلیت جدید سوپر اپ اسنپ، کاربران می‌توانند تمام سفارشات خود را از تمامی سرویس‌ها در صفحه‌ی سوپر اپ مشاهده کنند. این قابلیت در سال ۱۴۰۱ توسعه و منتشر شده است و در سال ۱۴۰۲ به طور کامل برای تمامی کاربران در دسترس خواهد بود. سفارش غذا، سوپرمارکت و فروشگاه از سرویس‌های اولیه‌ی این بخش هستند و به تدریج سایر سرویس‌ها نیز اضافه خواهند شد.



Snapp!

گزارش عملکرد > ۱۴۰۱

۴۰



## مسئولیت اجتماعی؛ گامی برای زندگی بهتر

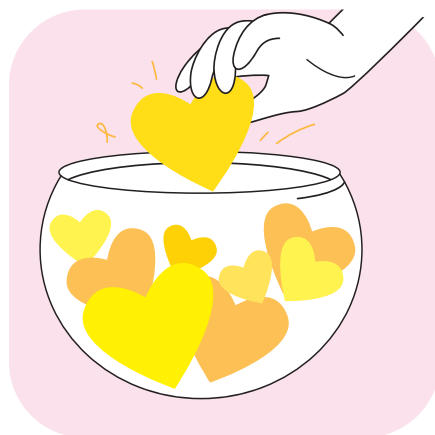


گروه اسنپ در سال گذشته در مسیری که پیش‌تر برای مسئولیت اجتماعی خود تعریف کرده بود، حرکت کرد. اسنپ در سه بخش اصلی نیکوکاری اسنپ‌کلاب، معافیت از کمیسیون کاربران راننده‌ی دارای شرایط خاص و تخفیف برای خیریه‌ها و مناسبت‌های ویژه تلاش کرد حضور موثر و مسئولانه‌ای داشته باشد و با همراهی کاربرانش گامی در مسیر زندگی بهتر بردارد. میزان مشارکت کاربران و تخفیف‌ها و معافیت‌های برنامه‌ریزی شده از جمله داده‌های این گزارش هستند که می‌توانند دورنمایی از ظرفیت پروژه‌های مسئولیت اجتماعی را برای دیگر شرکت‌ها و سازمان‌ها ترسیم کنند.

## نیکوکاری اسنپ کلاب

مجموع مشارکت کاربران در ۹ طرح نیکوکاری اسنپ کلاب در سال ۱۴۰۱

# ۹۵۸,۴۲۱ مرتبه



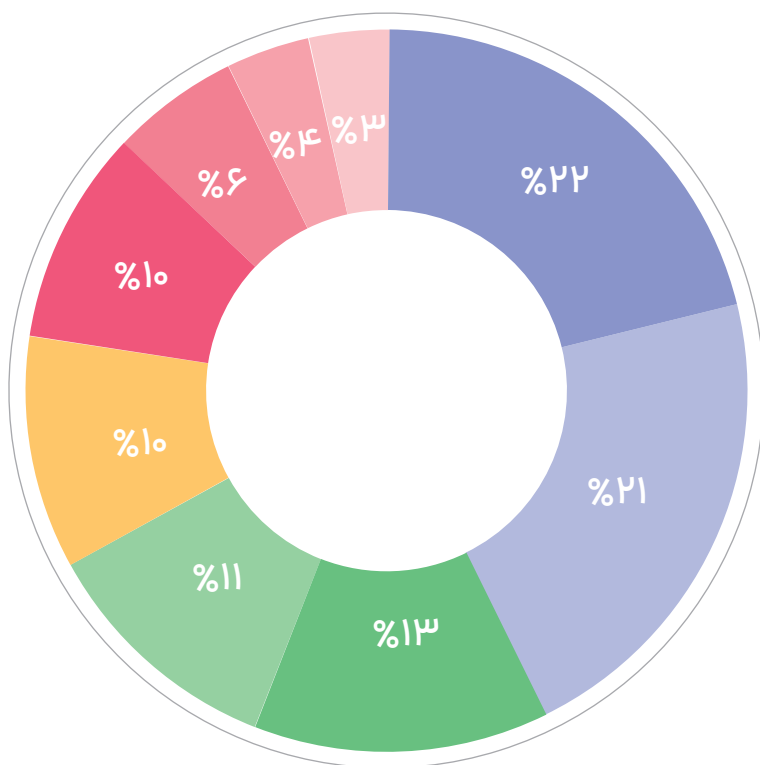
اسنپ در بخش نیکوکاری کلاب به ازای هر ۲,۰۰۰ امتیاز مشارکت کاربران ۴,۰۰۰ تومان به خیریه‌ی مورد نظر پرداخت می‌کند.



Snapp!  
Club

گزارش عملکرد < ۱۴۰۱  
گروه اسنپ

## مجموع مشارکت کاربران در ۹ طرح نیکوکاری اسنپ کلاب در سال ۱۴۰۱



- حمایت از کودکان بی سرپناه
- حمایت از زنان آسیب دیده از خشونت
- تصفیه ی آب روستاهای استان سیستان و بلوچستان
- تامین تجهیزات توانبخشی و پزشکی برای کودکان دارای معلولیت
- کمک به اشتغال مادران کم برخوردار
- راه اندازی مرکز مشاوره ی آنلاین برای افراد دارای اتیسم
- تجهیز خانه های شهرستان دلگان
- تجهیز مرکز دندانپزشکی ویژه ی افراد دارای معلولیت
- تامین هزینه های درمان کودکان کم برخوردار بستری در بیمارستان

مجموع مبلغ پرداخت شده به خیریه ها در سال ۱۴۰۱

**۳,۸۳۳,۶۸۴,۰۰۰ تومان**



**Snapp!**  
Club

گروه اسنپ  
گزارش عملکرد < ۱۴۰۱

# نگاهی به طرح‌های نیکوکاری اسنپ کلاب در سال ۱۴۰۱

## ۱- تأمین هزینه‌های درمان کودکان کم‌برخوردار بستری در بیمارستان

### با همکاری خیریه‌ی حس مهر

نتیجه‌ی طرح: تأمین هزینه‌های درمان ۱,۱۷۲ کودک

تعداد مشارکت کاربران در سال ۱۴۰۱: ۳۴,۴۶۸ مرتبه

مبلغ پرداخت شده در سال ۱۴۰۱: ۱۳۷,۸۷۲,۰۰۰ تومان



تاریخ پایان

۱۵ اردیبهشت ۱۴۰۱

تاریخ شروع

۱۰ مهر ۱۴۰۰



Snapp!  
Club

گزارش عملکرد < ۱۴۰۱  
گروه اسنپ

## ۲- کمک به اشتغال مادران کم‌برخوردار

### با همکاری خیریه‌ی حمایت از کودکان بی‌پناه کمک

نتیجه‌ی طرح: اشتغال‌زایی و توانمندسازی ۱۶۰ نفر از زنان کم‌برخوردار ساکن در روستاهای اطراف تهران (خاورشهر، محمودآباد و غنی‌آباد) از طریق آموزش تولید و فروش محصولات بافتنی

تعداد مشارکت‌کاربران در سال ۱۴۰۱: ۹۲,۰۶۸ مرتبه

مبلغ پرداخت شده در سال ۱۴۰۱: ۳۶۸,۲۷۲,۰۰۰ تومان



تاریخ پایان

۲۴ مرداد ۱۴۰۱

تاریخ شروع

۱۱ دی ۱۴۰۰



Snapp!  
Club

گزارش عملکرد < ۱۴۰۱  
گروه اسنپ

### ۳- تجهیز مرکز دندانپزشکی ویژه‌ی افراد دارای معلولیت

#### با همکاری خیریه‌ی بهشت امام رضا (ع)

نتیجه‌ی طرح: مشارکت در تجهیز مرکز دندانپزشکی ویژه‌ی افراد دارای معلولیت

تعداد مشارکت کاربران در سال ۱۴۰۱: ۳۵,۶۵۰ مرتبه

مبلغ پرداخت شده در سال ۱۴۰۱: ۱۴۲,۶۰۰,۰۰۰ تومان



تاریخ پایان

۲۸ خرداد ۱۴۰۱

تاریخ شروع

۶ بهمن ۱۴۰۰



Snapp!  
Club

گزارش عملکرد < ۱۴۰۱  
گروه اسنپ

## ۴- حمایت از زنان آسیب‌دیده از خشونت

### با همکاری موسسه‌ی ارتقاء کیفیت زندگی زنان آتنا

نتیجه‌ی طرح: اسکان و ارائه انواع خدمات آموزشی و پزشکی به ۱۰ زن آسیب‌دیده از خشونت و فرزندان آنها

تعداد مشارکت کاربران در سال ۱۴۰۱: ۲۰۱,۳۸۵ مرتبه

مبلغ پرداخت شده در سال ۱۴۰۱: ۸۰۵,۵۴۰,۰۰۰ تومان



تاریخ پایان

۴ بهمن ۱۴۰۱

تاریخ شروع

۲۷ فروردین ۱۴۰۱



Snapp!  
Club

گزارش عملکرد > ۱۴۰۱  
گروه اسنپ

## ۵- تجهیز خانه‌های شهرستان دلگان

### با همکاری خیریه‌ی رهروان وحی

نتیجه‌ی طرح: ساخت ۲۱ سرویس بهداشتی و حمام  
برای خانه‌های دلگان

تعداد مشارکت کاربران در سال ۱۴۰۱: ۵۵,۰۰۰ مرتبه

مبلغ پرداخت شده در سال ۱۴۰۱: ۲۲۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان



تاریخ پایان

۲۰ مرداد ۱۴۰۱

تاریخ شروع

۱۱ خرداد ۱۴۰۱



Snapp!  
Club

گزارش عملکرد < ۱۴۰۱  
گروه اسنپ



## ۶- تصفیه‌ی آب روستاهای استان سیستان و بلوچستان

### با همکاری موسسه‌ی نیکان ماموت

نتیجه‌ی طرح: خرید ۶ دستگاه تصفیه‌ی آب برای شهرستان‌های بمپور، هیرمند، هامون و نیمروز استان سیستان و بلوچستان و تهیه‌ی آب آشامیدنی سالم برای بیش از ۱۵۰,۰۰۰ نفر از ساکنین روستا

تعداد مشارکت کاربران در سال ۱۴۰۱: ۱۲۶,۷۴۵ مرتبه

مبلغ پرداخت شده در سال ۱۴۰۱: ۵۰۶,۹۸۰,۰۰۰ تومان



تاریخ پایان

۹ مهر ۱۴۰۱

تاریخ شروع

۲۴ خرداد ۱۴۰۱



Snapp! Club

گزارش عملکرد < ۱۴۰۱  
گروه اسنپ

## ۷- حمایت از کودکان بی سرپناه

### با همکاری جمعیت طلوع بی نشان ها

نتیجه‌ی طرح (تا پایان ۱۴۰۱): کمک به راه‌اندازی خانه‌ی امن  
سرای فراز

تعداد مشارکت کاربران در سال ۱۴۰۱: ۲۰۷,۲۸۹ مرتبه

مبلغ پرداخت شده در سال ۱۴۰۱: ۸۲۹,۱۵۶,۰۰۰ تومان



تاریخ پایان

۱۴۰۲ خرداد

تاریخ شروع

۱۴۰۱ مرداد ۱۲



Snapp!  
Club

گزارش عملکرد < ۱۴۰۱  
گروه اسنپ

## ۸- راه اندازی مرکز مشاوره‌ی آنلاین برای افراد دارای اتیسم

### با همکاری انجمن اتیسم ایران

نتیجه‌ی طرح: راه اندازی مرکز مشاوره‌ی ۲۴ ساعته ویژه‌ی افراد دارای اتیسم

تعداد مشارکت کاربران در سال ۱۴۰۱ : ۱۰۰,۰۰۰ مرتبه

مبلغ پرداخت شده در سال ۱۴۰۱ : ۴۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان



تاریخ پایان

۲۹ اسفند ۱۴۰۱

تاریخ شروع

۱۲ مرداد ۱۴۰۱



Snapp!  
Club

گزارش عملکرد < ۱۴۰۱  
گروه اسنپ

## ۹- تأمین تجهیزات توانبخشی و پزشکی برای کودکان دارای معلولیت

### با همکاری خیریه‌ی بچه‌های آسمان

نتیجه‌ی طرح (تا پایان ۱۴۰۱): تجهیز مرکز توانبخشی و پزشکی خیریه‌ی بچه‌های آسمان

تعداد مشارکت کاربران در سال ۱۴۰۱: ۱۰۵,۸۱۶ مرتبه

مبلغ پرداخت شده در سال ۱۴۰۱: ۴۲۳,۲۶۴,۰۰۰ تومان



تاریخ پایان

خرداد ۱۴۰۲

تاریخ شروع

۱۲ آذر ۱۴۰۱



Snapp!  
Club

گزارش عملکرد > ۱۴۰۱  
گروه اسنپ

## دیگر طرح‌های مسئولیت اجتماعی اسنپ

### معافیت از کمیسیون کاربران راننده



تعداد کاربران راننده‌ی معاف از کمیسیون در سال ۱۴۰۱ **+۱۸,۰۰۰ نفر**



تعداد سفرهای انجام شده کاربران راننده‌ی معاف از کمیسیون در سال ۱۴۰۱ **+۱۷,۰۰۰,۰۰۰ سفر**



ارزش معافیت از کمیسیون کاربران در سال ۱۴۰۱ **+۶۲,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان**



Snapp!

گزارش عملکرد > ۱۴۰۱  
گروه اسنپ

## گروه‌های معاف از کمیسیون اسنپ در سال ۱۴۰۱



■ افراد دارای معلولیت

■ جانبازان، خانواده‌ی شهدا

■ بیماران مبتلا به ام اس

■ اسنپ در بحران‌هایی مانند حادثه‌ی متروپل آبادان، وقوع سیل در یزد و زلزله در شهرهای خوی و سلماس کاربران راننده‌ی خود را از پرداخت کمیسیون معاف کرد تا، با تسهیل رفت و آمد آسیب‌دیدگان، به نوبه‌ی خود در این روزهای سخت در کنار مردم باشد.



Snapp!

گزارش عملکرد > ۱۴۰۱  
گروه اسنپ

## تخفیف‌های ویژه‌ی کاربران مسافر

### کد تخفیف موسسات خیریه

در سال گذشته اسنپ برای خیریه‌ها و سازمان‌های مردم‌نهاد ۲۰ درصد تخفیف ویژه در نظر گرفت.



تعداد خیریه‌های این طرح **۴۵ موسسه**



تعداد سفرهای انجام شده با ۲۰٪ تخفیف **۴۳,۶۳۵ سفر**



مجموع مبلغ تخفیف داده شده از سوی اسنپ به خیریه‌ها **معادل ۲۴۵,۰۰۰,۰۰۰ تومان**



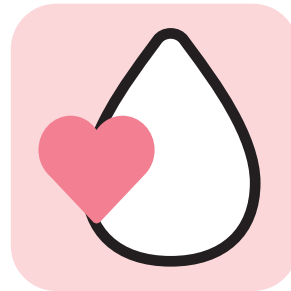
Snapp!

گزارش عملکرد < ۱۴۰۱  
گروه اسنپ

۵۵

## کد تخفیف روز اهدای خون

اسنپ در روز جهانی اهدای خون برای تسهیل رفت و آمد کاربران مسافر به مراکز اهدای خون تخفیف ۲۰ درصدی در نظر گرفت.



۱۱۶ نفر

دفعات استفاده از کد تخفیف روز اهدای خون



معادل ۹۴۰,۰۰۰ تومان

مبلغ تخفیف داده شده به مناسبت روز اهدای خون



Snapp!

گزارش عملکرد > ۱۴۰۱  
گروه اسنپ



## ۲ برابر شدن مبلغ پرداختی اسنپ به خیریه‌ها به مناسبت روز جهانی خیریه

در سال ۱۴۰۱ به مناسبت بزرگداشت روز جهانی خیریه و با هدف ترویج کار خیر و حمایت از خیریه‌ها در روزهای ۱۴ و ۱۵ شهریور میزان پرداخت طرح‌های نیکوکاری دو برابر شد.



تعداد مشارکت کاربران در این دو روز **۱۱,۳۸۳ مرتبه**



مجموع مبلغ پرداخت شده **۴۵,۵۳۲,۰۰۰ تومان**



Snapp!

گزارش عملکرد > ۱۴۰۱  
گروه اسنپ

## همکاری با اکوسیستم فناوری برای همراهی با زلزله‌زدگان خوی

همزمان با زلزله‌ی خوی، اسنپ تلاش کرد در کنار زلزله‌زدگان باشد و پس از نیازسنجی منطقه، کمک‌های خود را همراه با دیگر شرکت‌های اکوسیستم فناوری کشور به خوی ارسال کرد.



کالای ارسالی برای زلزله‌زدگان خوی

۱۱۵ عدد پتو به ارزش ۵۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان

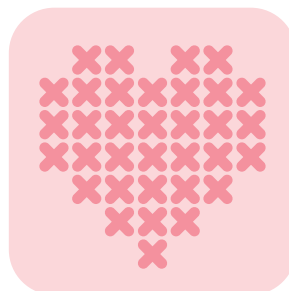


Snapp!

گزارش عملکرد > ۱۴۰۱  
گروه اسنپ

## مشارکت در طرح «توسعه‌ی گروه‌های خودیار زنان در چابهار و دشتیاری»

اسنپ به عنوان هدیه‌ی نوروز ۱۴۰۲، با مشارکت در طرح «توسعه‌ی گروه‌های خودیار زنان در چابهار و شهرستان دشتیاری» تلاش کرد در «توان‌افزایی زنان حاشیه‌نشین چابهار و دشتیاری» از طریق «آموزش هنر سوزن‌دوزی» شریک شود.



جامعه‌ی هدف  ۱۰۶ زن سوزن‌دوز عضو گروه‌های خودیار

مدت زمان اجرای طرح  ۱۲ ماه

هزینه‌ی طرح  ۵۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان



Snapp!

گزارش عملکرد > ۱۴۰۱  
گروه اسنپ

## مسئولیت اجتماعی اسنپ باکس



**۲۱,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان +**

در قالب کد تخفیف برای حمایت از کسب و کارهای کوچک  
و کاهش هزینه‌های ارسال به آن‌ها تخصیص داده شد.



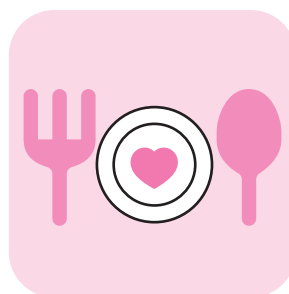
**Snapp!  
Box**

گزارش عملکرد > ۱۴۰۱  
گروه اسنپ

## مسئولیت اجتماعی اسنپ فود

### ● ترویج فرهنگ عدم اسراف مواد غذایی

به منظور افزایش آگاهی در مورد اثر اسراف بر محیط زیست و گرسنگی جهانی، بیش از ۳۰۰ محتوا در رسانه‌های مختلف منتشر و با بیش از ۵۰ تولیدکننده محتوا و بلاگر همکاری مشترک انجام شد.



### ● همکاری مستقیم با افراد دارای معلولیت حرکتی

اسنپ فود با همکاری موسسه‌ی نیکوکاری «رعد الغدیر» بخشی از فعالیت‌های تولید محتوا و مرکز تماس خود را برای کمک به اشتغال‌زایی افراد دارای معلولیت حرکتی به صورت برون‌سپاری به مراکز توان‌بخشی سپرد.



Snapp!  
Food

گزارش عملکرد > ۱۴۰۱  
گروه اسنپ

## مسئولیت اجتماعی سوپرمارکت اسنپ

### ■ رمضان؛ سفره‌ی همدلی

سوپرمارکت اسنپ در ماه رمضان ۱۴۰۱، کارزاری به نام «سفره‌ی همدلی» برای حمایت از بیماران پروانه‌ای راه‌اندازی کرد. در این کارزار علاوه بر کمک‌های مردمی، سوپرمارکت اسنپ به‌طور جداگانه ۱,۰۰۰ بسته‌ی غذایی به خانواده‌های تحت پوشش خانه‌ی ای‌بی اهدا کرد.



تعداد بسته‌های ارسالی **۹۶۰ بسته (۱۳۱۴ بسته به تهران و ۷۲۶ بسته به سایر شهرها)**



مبلغ کمک‌های مردمی **۱۹,۰۰۰,۰۰۰ تومان**



کمک هزینه‌ی سوپرمارکت اسنپ **۱۶۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان**



Snapp!  
Market

گزارش عملکرد > ۱۴۰۱  
گروه اسنپ

## ■ رمضان؛ طلوع بی نشان ها

ماه رمضان ۱۴۰۱ سوپرمارکت اسنپ با همکاری خیریهی «طلوع بی نشان ها» با اهدای سبدی از ارزاق ۱,۱۰۰ خانوادهی کم بضاعت را در ۹ شهرستان تهران، کرج، قزوین، قم، ارومیه، اصفهان، شیراز، اهواز و یزد همراهی کرد.



ارزش کالاهای اهدایی به خیریهی «جمعیت طلوع بی نشان ها» **۴,۲۲۲,۱۳۹,۱۵۸ تومان**



Snapp!  
Market

گزارش عملکرد > ۱۴۰۱  
گروه اسنپ

## هدیه‌ی نوروزی برای کودکان کم‌برخوردار سیستان و بلوچستان

سوپرمارکت اسنپ به‌عنوان هدیه‌ی نوروزی، هزینه‌ی کالاهای سوپرمارکتی مورد نیاز تعدادی از کودکان کم‌برخوردار سیستان و بلوچستان را با همکاری موسسه‌ی «کودکان فرشته‌اند» پرداخت کرد.



هزینه‌ی هدیه‌ی نوروزی ۶۴,۵۰۰,۰۰۰ تومان

هزینه‌ی هدیه‌ی نوروزی



Snapp!  
Market

گزارش عملکرد > ۱۴۰۱  
گروه اسنپ



## مسئولیت اجتماعی اسنپ تریپ



در اسفند ۱۴۰۱، کمپین مسئولیت اجتماعی اسنپ تریپ با عنوان «کار نیکو کردن از این سفر است» برگزار شد. در این کمپین در صورتی که مسافر کد تخفیف در نظر گرفته شده را در مراحل خرید بلیت هواپیما یا رزرو هتل وارد می‌کرد، علاوه بر تخفیف، معادل همان مبلغ نیز به «بنیاد نیکوکاری فرشته‌ها» تعلق می‌گرفت. این مبلغ برای توانمندسازی بیش از ۲۰ زن سرپرست خانوار در شهر ایرانشهر سیستان و بلوچستان به این خیریه اهدا شد.



Snapp!  
Trip

گزارش عملکرد > ۱۴۰۱  
گروه اسنپ

## مسئولیت اجتماعی اسنپ داکتر



سال گذشته، ۸۰ کودک کار تحت پوشش «جمعیت طلوع بی نشان‌ها» توسط پزشکان اسنپ داکتر معاینه شدند و تیم پزشکی سیار به این کودکان خدمات نمونه‌گیری و چکاپ پزشکی ارائه داد. نتیجه‌ی آزمایش‌ها توسط پزشکان بررسی و داروهای مورد نیاز تجویز شد.



Snapp!  
Doctor

گزارش عملکرد > ۱۴۰۱  
گروه اسنپ

## مسئولیت اجتماعی تیم مرکزی گروه اسنپ



همزمان با طولانی‌ترین شب سال، تیم مرکزی گروه اسنپ با همکاری موسسه‌ی خیریه‌ی «طلوع بی‌نشان‌ها» حدود ۱,۰۰۰ بسته ارزاق آماده و به افراد کم‌برخوردار هدیه کرد. اقلام این بسته‌ها شامل مایحتاج روزانه مانند برنج، روغن، حبوبات، ماکارونی، رب گوجه‌فرنگی و شوینده بود که با اقدام داوطلبانه‌ی همکاران مجموعه‌های مختلف تیم مرکزی گروه اسنپ بسته‌بندی و به نقاط مختلف کشور ارسال شد.



Snapp!

گزارش عملکرد > ۱۴۰۱  
گروه اسنپ

## مسئولیت اجتماعی در بخش محصول اسنپ

### ● دسترس پذیری اپلیکیشن اسنپ خودرو برای افراد دارای معلولیت

اسنپ خودرو در سال گذشته، با هدف ایجاد فرصت برابر برای همه، اپلیکیشن خود را برای افراد دارای معلولیت دسترس پذیر کرد. به این ترتیب، امکاناتی به اپلیکیشن اسنپ اضافه شد که دسترسی کاربران مسافر و راننده‌ی دارای معلولیت را تسهیل و فرصت حضور بیشتر در جامعه را برای آن‌ها فراهم می‌کند.



### ● دسترس پذیری اپلیکیشن مسافر

تعیین نوع معلولیت کاربر مسافر در صفحه‌ی مشخصات کاربری



غیرفعال شدن تماس تلفنی برای کاربران مسافر ناشنوا



نمایش نوع معلولیت کاربر مسافر به کاربر راننده در صفحه‌ی اطلاعات سفر



Snapp!

گزارش عملکرد > ۱۴۰۱  
گروه اسنپ

## دسترس پذیری اپلیکیشن راننده

امکان تعیین نوع معلولیت کاربر راننده در مشخصات کاربری



غیرفعال شدن تماس تلفنی برای کاربران راننده‌ی ناشنوا



آموزش تعامل با افراد دارای معلولیت به کاربر راننده



تعداد سفرهای کاربران راننده‌ی دارای معلولیت در سال ۱۴۰۱

۱,۲۵۱,۴۸۴ سفر 

تعداد سفرهای کاربران مسافر دارای معلولیت در سال ۱۴۰۱

۷۸,۰۹۵ سفر 



Snapp!

گزارش عملکرد > ۱۴۰۱  
گروه اسنپ

## اسنپ کلاب؛ باشگاه وفاداران



با استقبال کاربران سوپراپ اسنپ از بخش باشگاه مشتریان، تیم اسنپ کلاب با همکاری شرکای تجاری مختلف، تنوع بیشتری در تخفیف‌ها و بسته‌های پیشنهادی خود فراهم کرد تا کاربران بتوانند حق انتخاب بیشتری برای استفاده از امتیازهایشان داشته باشند. اسنپ کلاب با ۱۵۰ هزار تراکنش روزانه در سال ۱۴۰۱ در کنار تخفیف برای سرویس‌های سوپراپ، تخفیف‌هایی برای دوره‌های آموزشی، پلتفرم‌های تماشای فیلم و سریال، خرید از رستوران‌ها و فروشگاه‌ها و کافه‌ها را ارائه کرد.

مجموع امتیازهای دریافت شده از کاربران اسنپ کلاب 

۳۵۰,۸۶۷,۴۰۸,۷۳۱ امتیاز دریافتی

---

مجموع امتیازهای مصرف شده کاربران اسنپ کلاب 

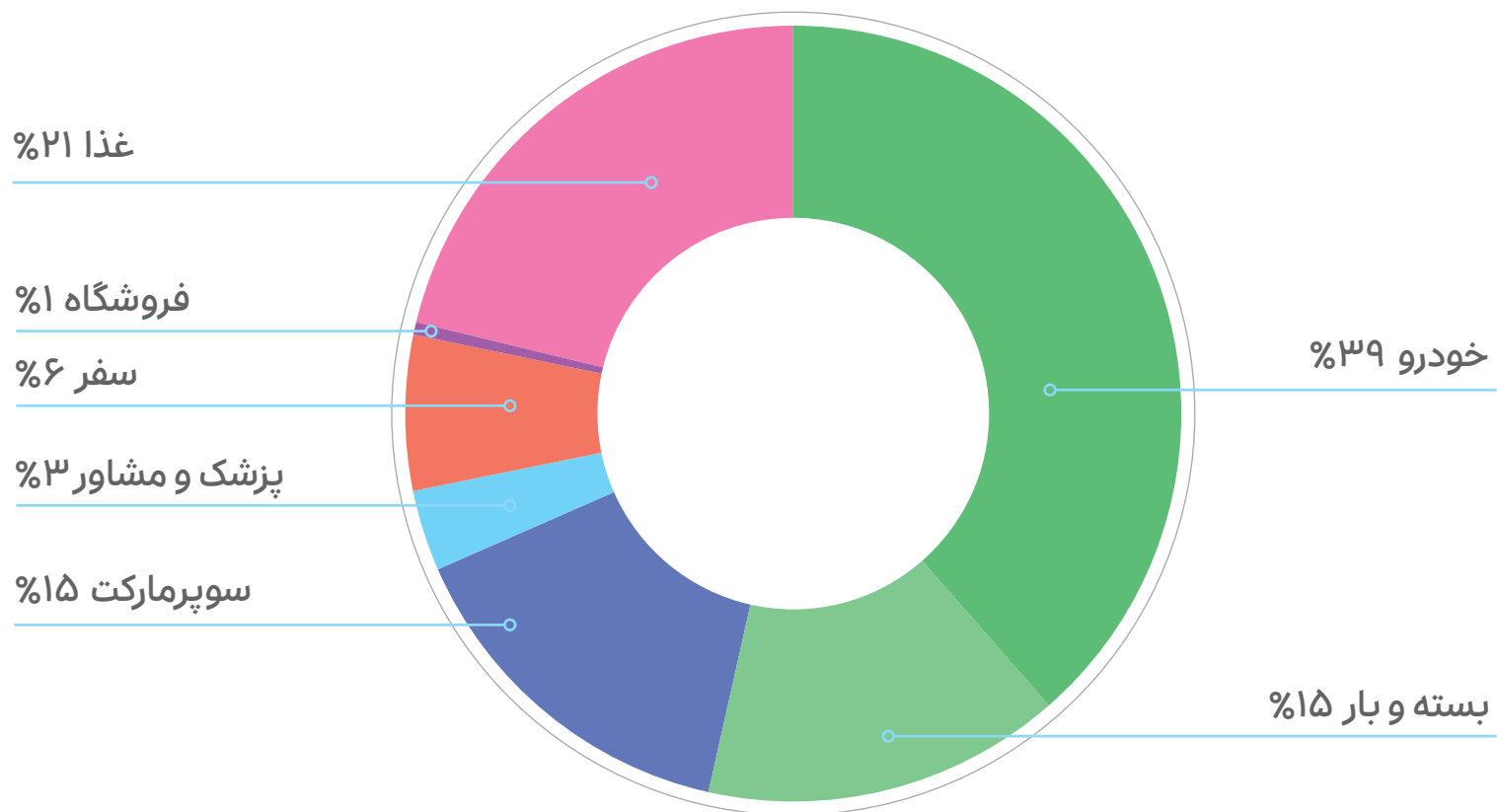
۲۱۹,۴۷۶,۸۷۱,۹۶۳ امتیاز مصرف شده

---

مجموع کدهای دریافت شده از اسنپ کلاب 

۴۰,۹۵۳,۵۶۸ کد

## میانگین سهم روزانه سرویس ها از تخفیف های اسنپ کلاب در سال ۱۴۰۱







## اسنپ خودرو؛ پیشتاز در حمل و نقل

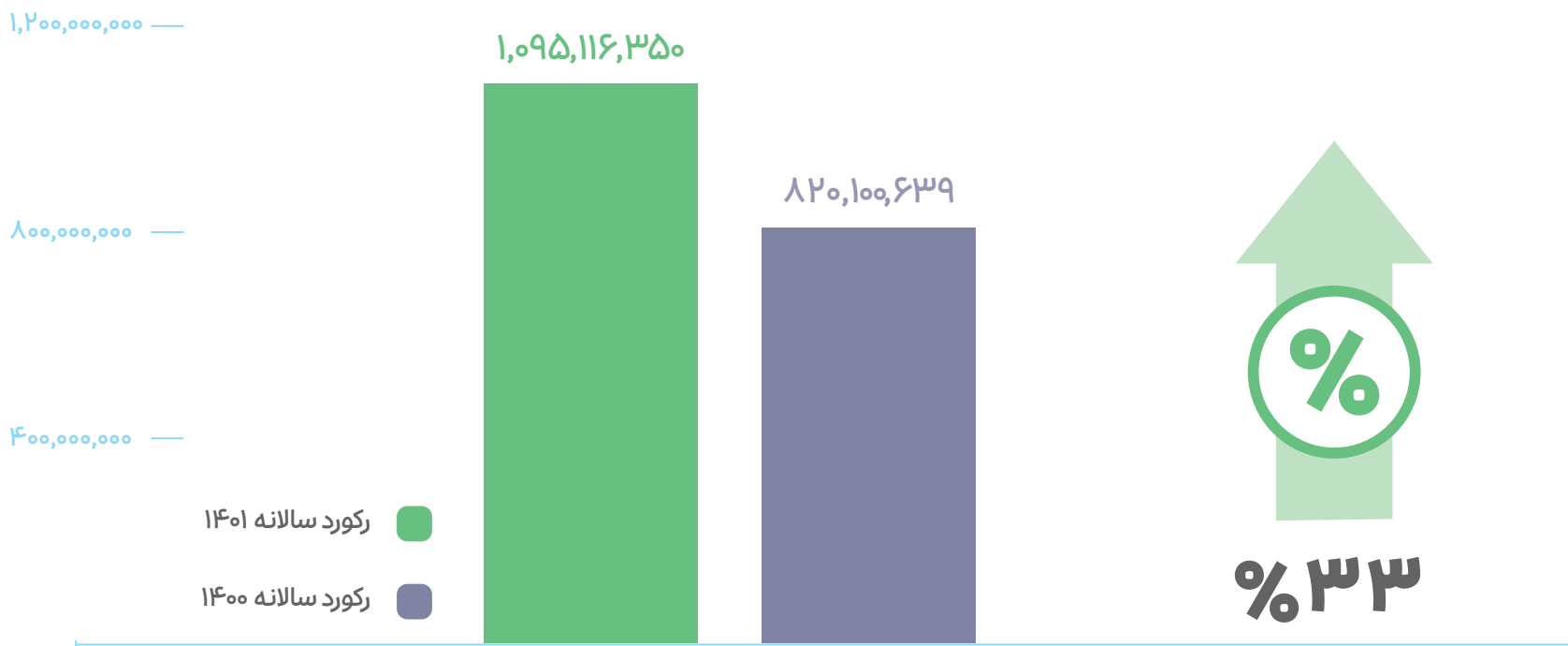


سرویس خودروی اسنپ به بخش جدایی ناپذیر سیستم حمل و نقل در ایران تبدیل شده است و حالا پس از ۹ سال فعالیت، به پشتوانه‌ی اعتماد و همراهی کاربرانش با رکورد بیش از چهار میلیون سفر در یک روز همچنان بیش از ۹۰ درصد از سهم بازار تاکسی‌های اینترنتی را در اختیار دارد. در ۱۴۰۱ به صورت متمرکز تلاش کردیم راهکارهایی برای بهبود عملکرد اپلیکیشن و خدمات ایجاد کنیم تا نواقص احتمالی روند سرویس دهی به کاربران را برطرف کند. توسعه‌ی ابزارهای امنیت سفر و دسترس پذیری اپلیکیشن برای گروه‌های مختلف از خواسته‌های اصلی کاربران سرویس خودرو بود که در سال گذشته انجام شد. در آینده به پشتوانه‌ی تیم خلاق و حرفه‌ای اسنپ تلاش خواهیم کرد کیفیت سفرهای این پلتفرم را افزایش دهیم.

رکورد سفرهای اسنپ در یک روز  **۴,۱۳۲,۵۱۲ سفر (۱۵ اسفند)**

رکورد ماهانه‌ی سفرهای اسنپ  **۱۰۵,۵۷۳,۷۳۸ سفر (بهمن)**

رشد رکورد سالانه‌ی سفرها نسبت به سال قبل  **۲۷۵,۰۱۵,۷۱۱**



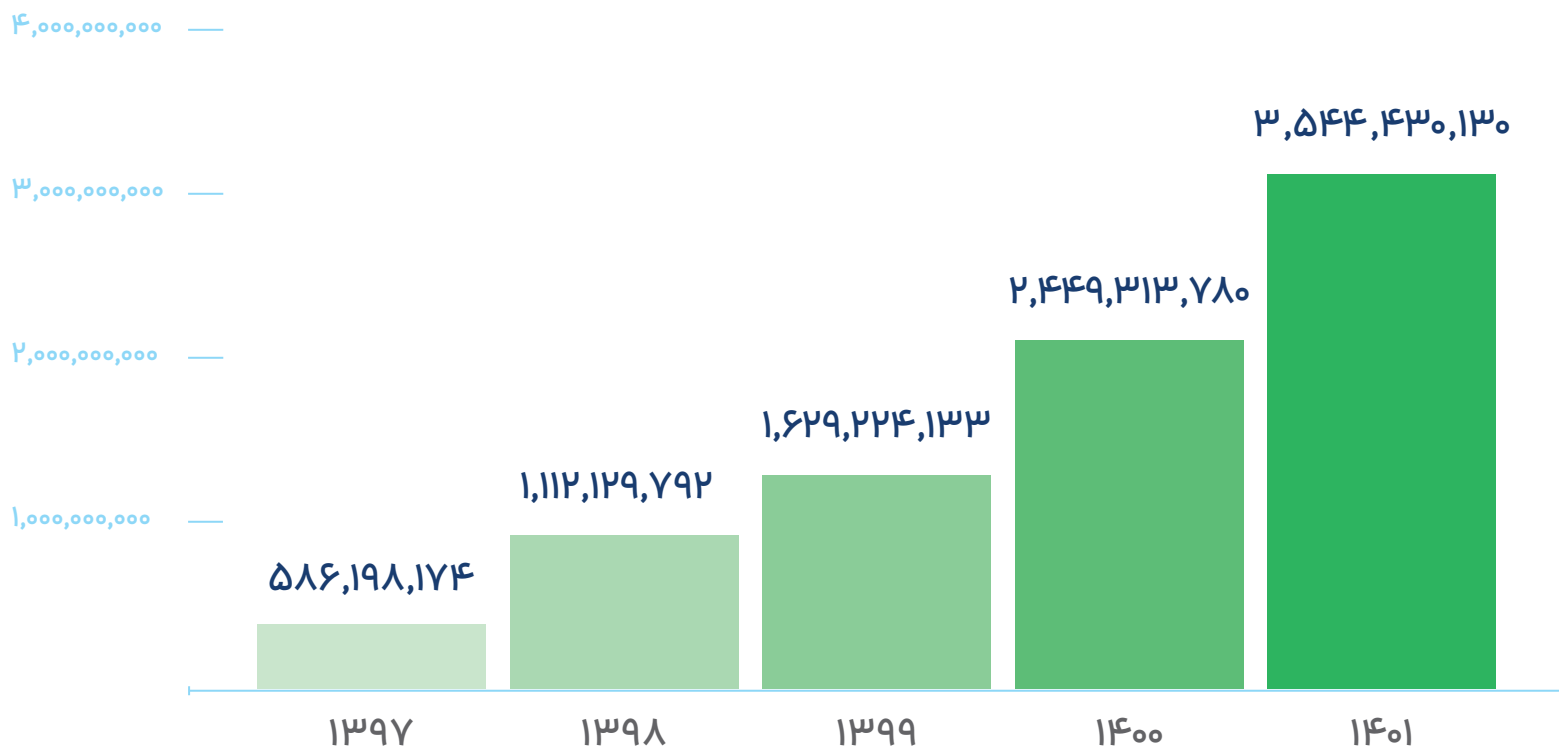
رشد تعداد سفرها در سال ۱۴۰۱ نسبت به سال ۱۴۰۰

رشد رکورد نسبت به سال قبل

## مجموع سفرهای انجام شده در ۱۴۰۱

# سفر ۱,۰۹۵,۱۱۶,۳۵۰

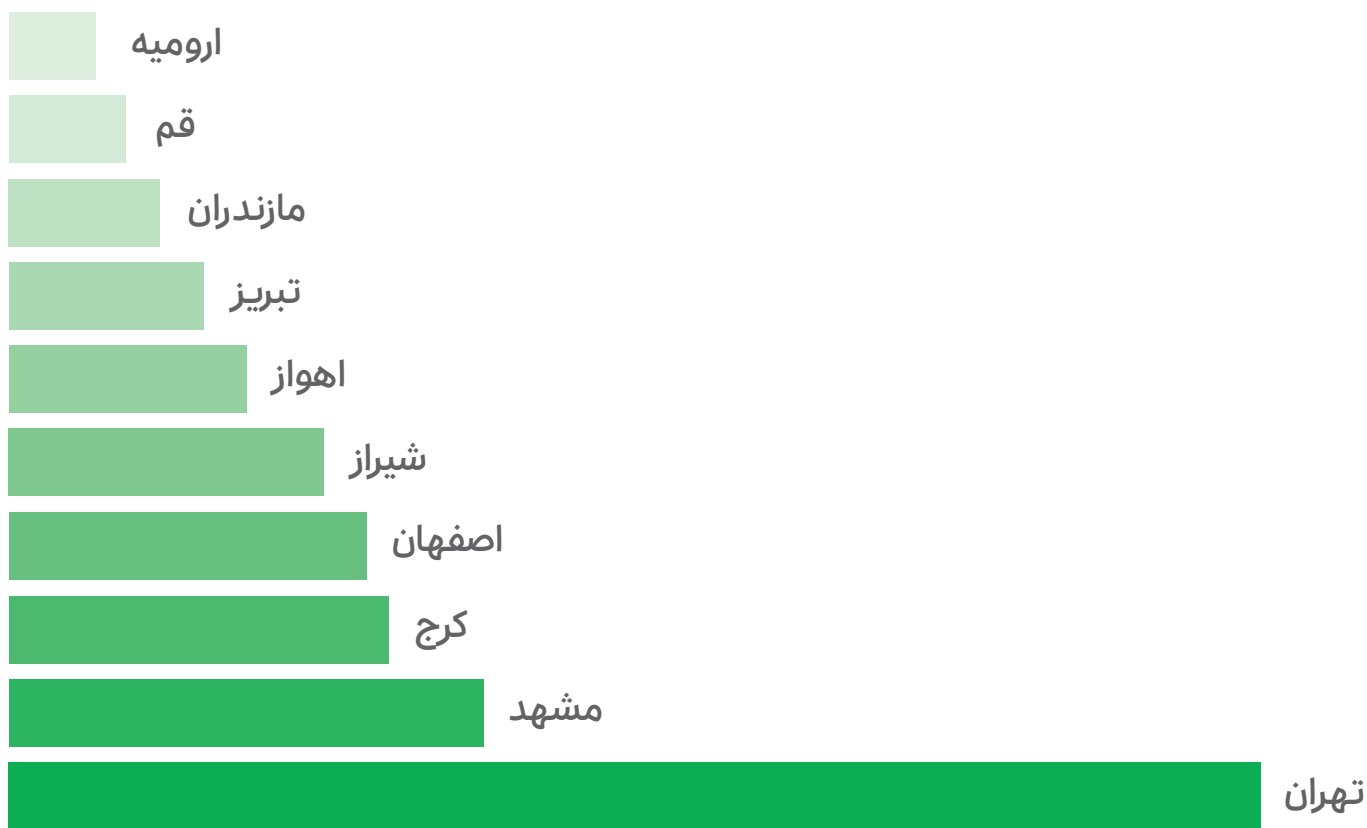
نمودار تجمیعی رشد سفرهای اسنپ در ۵ سال گذشته



## تعداد شهرهایی که اسنپ در آن‌ها فعال است

# ۲۷۸ شهر

شهرهای دارای بیشترین تعداد سفر





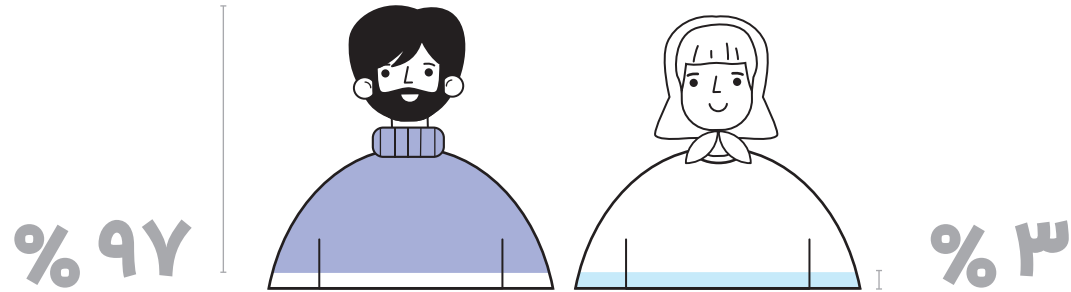
مجموع ساعاتی که کاربران در اسنپ گذرانده‌اند **۴۲۵,۱۶۴,۱۹۲ ساعت**



متوسط زمان قبول درخواست سفر **۲۳ ثانیه**



مجموع مسافتی که کاربران با اسنپ طی کردند **۹,۶۹۴,۴۹۸,۳۶۹ کیلومتر**



نسبت کاربران راننده‌ی زن و مرد در اسنپ

**۱۵۰,۵۶۷ نفر**

رانندگان زن

**۴,۳۷۹,۹۷۹ نفر**

رانندگان مرد

## پرسفرترین کاربر



تعداد کل سفرها **۳,۵۰۶** سفر 

مجموع مسافت سفرها **۴,۹۱۲** کیلومتر 

جمع مبلغ سفرها **۳۸,۶۱۱,۰۰۰** تومان 

کسب‌وکارهای پیشرو با مشکلات زیادی دست به گریبان‌اند. به ویژه آنکه دولت و بخش مهمی از قانون‌گذاران و سیاست‌گذاران معتقدند که وضع موجود مطلوب است و از همین رو از تغییر و نوآوری پرهیز می‌کنند. این مقاومت‌ها همواره بر سر راه فعالیت ما وجود داشته و دارد. بنابراین تعامل با دستگاه‌های حاکمیت و تغییر ذهنیت آنها در مدیریت سازمان‌های نوآور و فناورانه در اولویت قرار دارد. در حال حاضر، با توجه به سخت‌گیری‌هایی که در زمینه قوانین بیمه و مالیات وجود دارد بسیاری از ایده‌ها و نوآوری‌ها در کشور پیش از آنکه فرصت عرضه پیدا کنند از میان می‌روند. رسالت شرکت‌های بزرگ بر عهده گرفتن این سدشکنی است تا فرصت برای نوآوری‌های دیگر نیز فراهم شود. امروز بازنگری در قوانین مالیاتی و بیمه و همسان‌سازی این قوانین با نیازهای کسب‌وکارهای نوین تاثیر مستقیم بر بقا و تداوم فعالیت کسب‌وکارهای حوزه‌ی فناوری دارد. پُر واضح است که دستیابی به اهداف تعیین شده برای اقتصاد دیجیتال، به عنوان یکی از مهم‌ترین بخش‌های اقتصادی کشور، مستلزم استقرار رویکرد حمایتی فراگیر و گسترده از سوی دولتمردان و تصمیم‌گیران است.



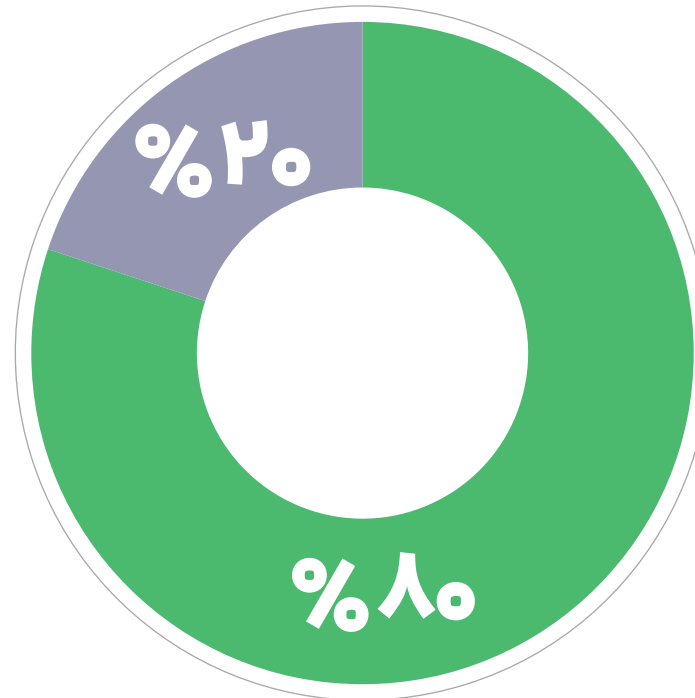
**محمد خلیج، مدیرعامل اسنپ**



## لغو سفر در اسنپ

مجموع کل سفرهای لغو شده‌ی اسنپ در سال ۱۴۰۱

۶۲۶,۵۲۹,۷۵۸

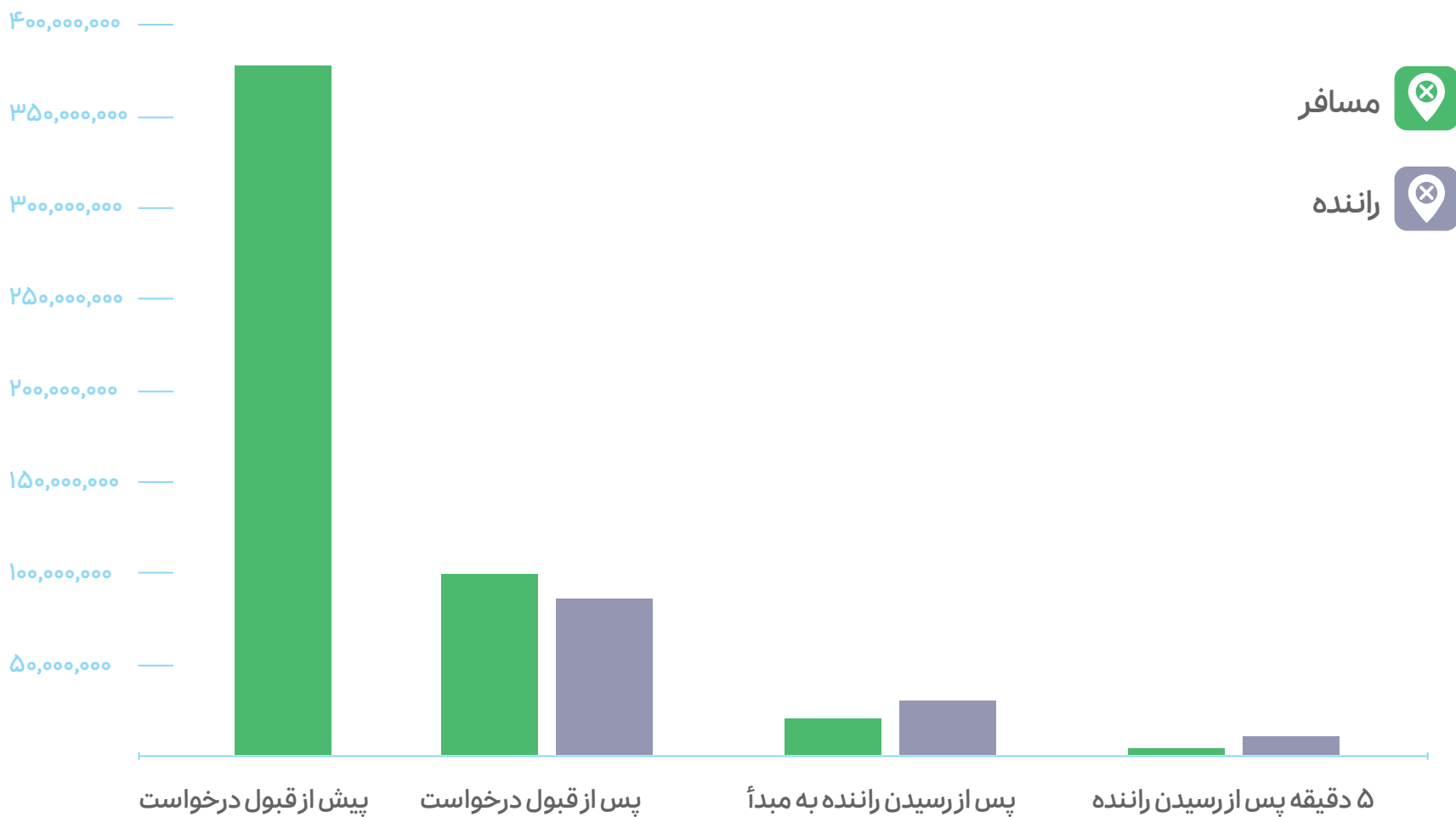


مسافر 

راننده 

نسبت لغو سفر کاربر مسافر به کاربر راننده

## تعداد سفرهای لغوشده‌ی کاربران راننده و مسافر در مراحل مختلف سفر



## مرکز خدمات مشتریان؛ همراه همیشگی کاربران



با پیشرفت و توسعه‌ی سامانه‌های هوشمند حمل و نقل، کیفیت ارائه‌ی خدمات مشتریان برای شرکت‌هایی که به دنبال کسب مزیت رقابتی هستند، بیش از پیش اهمیت پیدا کرده است. تیم پشتیبانی اسنپ نیز همواره به دنبال راهکارهایی برای بالا بردن کیفیت خدمات مشتریان بوده است. به باور این تیم، هر تعاملی با کاربران فرصتی برای ایجاد اعتماد و وفاداری است. مرور عملکرد این تیم در سال گذشته تلاش برای رسیدن به این هدف را نشان می‌دهد.

۳۴,۹۷۱,۸۱۸

تعداد کل تماس‌ها و تیکت‌های پاسخ داده شده



۸۸۲ نفر

تعداد کارکنان پشتیبانی اسنپ خودرو



افزایش نیرو نسبت به سال ۱۴۰۰



۴۲%

۶۰۰ کاربر به طور همزمان می‌توانند با پشتیبانی اسنپ خودرو تماس بگیرند.



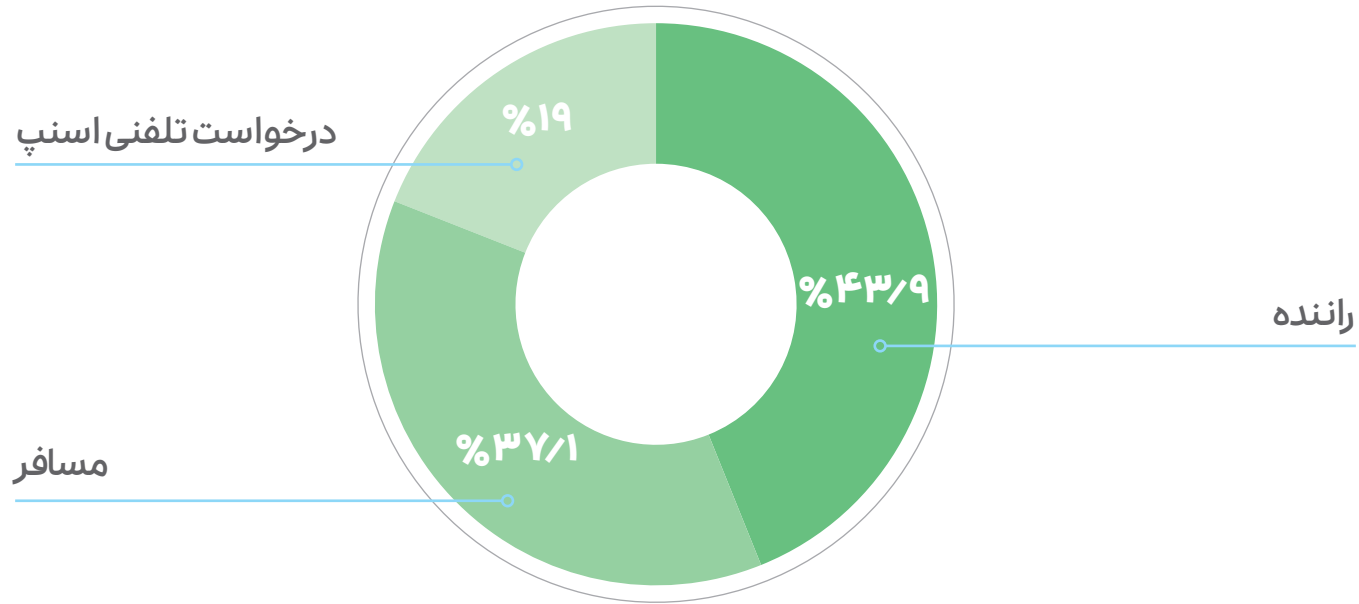
مجموع ساعات مکالمه‌ی کاربران با پشتیبانی **۶۳۵,۴۲۳ ساعت** (حدود ۷۳ سال)



تعداد شکایات ثبت شده در پشتیبانی اسنپ خودرو **۱,۱۰۶,۷۹۹ شکایت**

■ ۳/۵٪ از شکایات حاد بوده که با پیگیری مستمر به جلب رضایت منجر شده است.

### فراوانی تماس‌های ورودی از کاربران مسافروراننده



تعداد تیکت دریافتی از کاربران مسافر و راننده **۱۲,۴۱۷,۸۱۳ تیکت**

## امنیت سفر



اسنپ به منظور تامین امنیت کاربران از سرویسی به نام «امنیت سفر» بهره می برد. تضمین امنیت سفر برای کاربران راننده و مسافر به کمک راهکارهای فناوری محور یکی از نقاط تمرکز اسنپ در سال های اخیر بوده است. طراحی و توسعه ی قابلیت امنیت سفر که راه ارتباطی سریع و مستقیم برای گزارش شرایط اضطراری در سفر است، به بستری برای توسعه ی راهکارها و قابلیت های جدیدتر و به روزتر تبدیل شده که به مرور توسط تیم امنیت سفر و پشتیبانی در اسنپ ارائه خواهد شد. تلاش و پشتیبانی شبانه روزی بخش های مربوط به امنیت سفر مبتنی بر پیشگیری از بروز موارد حاد در سفر و کنترل، نظارت و پیگیری موارد احتمالی است.

## تیم حقوقی اسنپ؛ حامی کاربران



تیم حقوقی اسنپ همواره حمایت از حقوق کاربراننده و مسافرا در دستور کار دارد. در صورتی که هنگام استفاده از اپلیکیشن اسنپ حقی از کاربری ضایع شود این تیم از طریق مشاوره‌ی حقوقی و در صورت نیاز در اختیار دادن وکیل از آن کاربر حمایت می‌کند.

در سال ۱۴۰۱ در ۵۰ مورد حمایت قضایی از کاربرانی که در زمان استفاده از اسنپ آسیب دیدند و دچار مشکلات حقوقی شدند به عمل آمده است.

تیم امنیت سفر متشکل از ۲۲ نفر است که به صورت ۲۴ ساعته در ۷ روز هفته فعالیت می‌کنند. این تیم در همکاری مستمر با تیم حقوقی اسنپ پشتیبانی از کاربران را انجام می‌دهند.

ماهانه ۱,۷۰۰,۰۰۰ تماس با پشتیبانی اسنپ گرفته شده است.



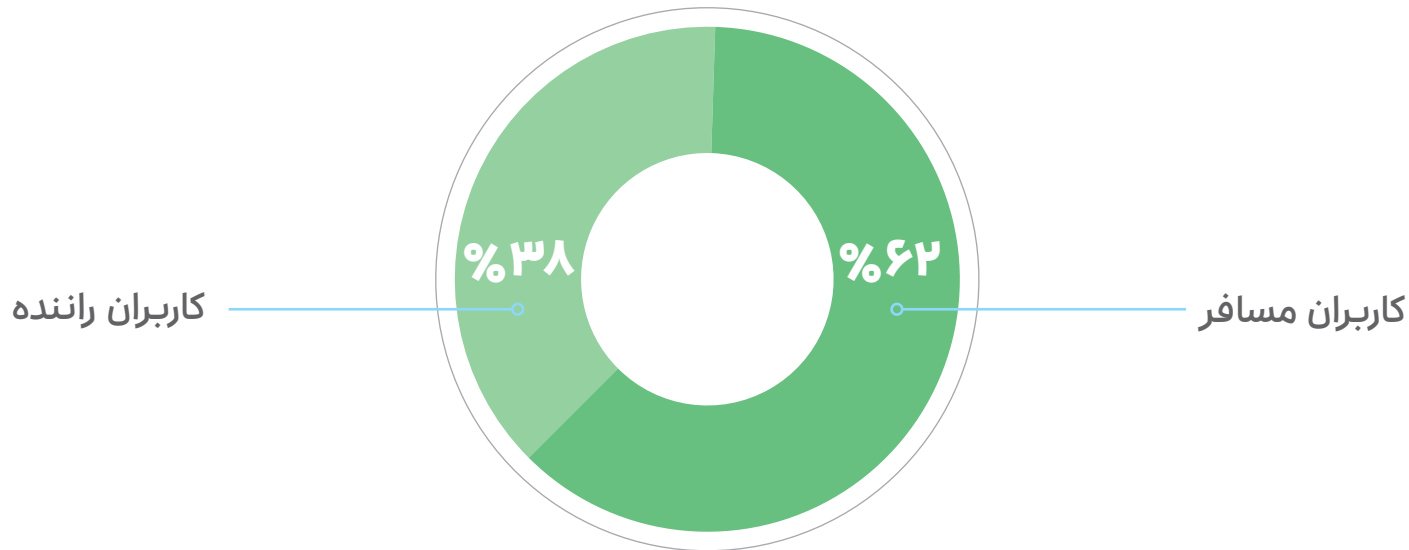
۱۴,۰۰۰ تماس مربوط به موضوعات حاد بوده است.



۱۱۳,۳۸۲ مورد از تماس‌ها با بخش امنیت سفر بوده است.



### مبدأ تماس‌ها با امنیت سفر



۹۹/۹٪ از سفرهای اسنپ بدون هیچ مشکل مرتبط با امنیت سفر به پایان می‌رسد.



هدف ما در مرکز خدمات مشتریان حفظ رضایت کاربران بوده و هست و تمام تلاش خود را برای انجام سفری امن و راحت می‌کنیم. در سال گذشته شاهد رشد ۴۰ درصدی تماس‌های ورودی و ۵۷ درصدی تیکت‌ها بودیم و توانستیم پاسخگوی تمام دغدغه‌های کاربران اسنپ باشیم. در حال حاضر اعضای تیم خدمات مشتریان از ۵۲ درصد مرد و ۴۸ درصد زن تشکیل شده است و ۵۱ درصد از کل افراد تیم در سایر استان‌ها فعالیت می‌کنند. همکاران ما در تیم پشتیبانی از اسفند ماه سال ۱۳۹۸ با شیوع کرونا تا کنون به صورت دورکاری فعالیت می‌کنند که برای اسنپ تجربه‌ی فوقی محسوب می‌شود. همچنین همکاران ما ۲۴ ساعته در حال خدمت‌رسانی به تمام کاربران هستند.



**نسیم عطایی، مدیر ارشد مرکز تماس اسنپ**

## باشگاه رانندگان؛ همراه همیشگی کاربران راننده



موفقیت اسنپ در عرصه‌ی حمل و نقل و امدار سخت‌کوشی و وفاداری کاربران راننده است و باشگاه رانندگان بازتاب تعهد ما به حمایت و پشتیبانی از این گروه کاربران. در باشگاه رانندگان مزایا و فرصت‌های انحصاری برای رانندگان طراحی شده است تا تجربه‌ی کار در اسنپ را برای آن‌ها متمایز و جذاب کند. تیم باشگاه رانندگان بر مبنای نیازها و بازخوردهای کاربران خدمات خودرویی، درمانی، رفاهی، آموزشی و تفریحی ارائه می‌کند که در این بخش عملکرد یک‌ساله‌ی این تیم را در ارائه‌ی این خدمات مرور می‌کنیم.

## میانگین درآمد ماهانه‌ی کاربران راننده‌ی اسنپ



تمام وقت  ۱۶,۰۰۰,۰۰۰ تومان

پاره وقت  ۴,۵۰۰,۰۰۰ تومان

## ترین‌های ناوگان اسنپ

بیشترین درآمد (ع.ن از تهران)

۸,۹۹۳ سفر در سال | ۴۰۹,۵۶۴,۵۰۰ تومان درآمد



فعال‌ترین (س.ح از ایلام)

بیشترین تعداد سفر ۱۷,۵۹۵ سفر



شب‌روترین (ج.ف از تهران)

بیشترین تعداد سفر بین ساعت ۹ شب تا ۴ صبح ۵,۱۳۱ سفر



درخشان‌ترین و محترم‌ترین (د.ر از تبریز)

بیشترین تعداد سفر با رفتار محترمانه و خودروی تمیز و خوشبو ۳,۲۵۸ سفر



باشگاه رانندگان اسنپ به عنوان بزرگترین باشگاه وفاداری سیستم حمل و نقل کشور در سال گذشته بیشترین میزان خدمات و تسهیلات را ویژه‌ی کاربران راننده‌ی اسنپ و خانواده‌های این عزیزان ارائه کرده است. باشگاه رانندگان با ارائه‌ی خدمات متنوع و کاربردی همواره تاثیر بسزایی در صرفه‌جویی هزینه‌های کاربران راننده داشته و توانسته به محبوبیت بالایی بین کاربران دست یابد. با افتخار اعلام می‌کنیم سایت جدید باشگاه رانندگان به نشانی club.snapp.ir بهینه شده برای گوشی همراه با نسخه PWA جهت سهولت استفاده‌ی کاربران راننده‌ی اسنپ و کاربران راننده و موتور سوار اسنپ‌باکس در ماه‌های پایانی سال ۱۴۰۱ رونمایی شد.



**حسین هزارجریبی، معاون عملیات اسنپ و معاون توسعه تیم مرکزی گروه اسنپ**

## خدمات باشگاه رانندگان در سال ۱۴۰۱



خدمات آموزشی  
و تفریحی



خدمات درمانی



خدمات رفاهی



خدمات خودرویی

تعداد استفاده کنندگان از خدمات باشگاه رانندگان اسنپ

**+۶۸۰,۰۰۰ کاربر راننده**

**+۲۰۰,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان تخفیف دریافت کردند**

مجموع طرح های تشویقی و تخفیف های باشگاه رانندگان

**+۲۰۰,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان تخفیف در تمامی خدمات**

## آزمون روانشناسی ویژه‌ی کاربران راننده

اسنپ در همکاری با اسنپ‌دکتر از سال ۱۴۰۰ برای اولین بار در کشور اقدام به طراحی تست روانشناسی ویژه‌ی کاربران راننده کرد. هدف از این سنجش، توانمندسازی روانشناختی کاربران راننده است.

- این آزمون در سال ۱۴۰۱ در ۸ دوره برگزار شده است.
- این آزمون برای ۳۹,۶۰۰ کاربر راننده ارسال شده است.
- ۸۱۰ کاربر راننده در فهرست کنترل و بازبینی عملکرد قرار گرفتند.

### هزینه‌های آزمون روانشناسی

هر تست مبلغ ۱۰۰,۰۰۰ تومان و هر مشاوره مبلغ ۴۰,۰۰۰ تومان برای اسنپ هزینه دارد. این خدمات برای کاربر راننده رایگان است.



### مجموع هزینه‌ی این آزمون‌ها

۴,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان



## اسنپ کارفیکس؛ خدمات خودرویی با بهترین قیمت

باشگاه رانندگان اسنپ، سرویس کارفیکس را برای سهولت دسترسی کاربران راننده به انواع خدمات خودرویی با قیمت و تخفیف‌های مناسب ارائه کرده است.

**۱۲۰,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰+ تومان صرفه جویی**

**در هزینه‌ی کاربران راننده براساس تخفیف‌های ارائه شده**

**تعداد مراکز ارائه‌دهنده‌ی خدمات کارفیکس ۲,۶۰۰ مرکز**



**تعداد کاربران عضو کارفیکس ۲,۵۰۰,۰۰۰ کاربر**



**تعداد کاربران استفاده‌کننده از خدمات کارفیکس ۴۰۰,۰۰۰ کاربر**







## اسنپ باکس؛ امنیت و سرعت در جابه جایی



اسنپ باکس پس از شش سال فعالیت، مجموعه‌ی گسترده‌ای از خدمات حمل و نقل و ارسال بسته را ارائه می‌کند؛ سفر با موتور، ارسال بسته با موتور، باکس پلاس (با جعبه) برای ارسال بسته‌های خاص و وانت سبک و سنگین برای بارهای بزرگتر و سرویس ویژه‌ی اسباب‌کشی. در سال ۱۴۰۱، تیم اسنپ باکس با بررسی بازخورد کاربران و نیازهای اساسی‌شان، گسترش خدمات سازمانی برای کسب‌وکارهای بزرگ و کوچک را هدف قرار داد و با توسعه‌ی قابلیت «فروش کالا» در اسنپ باکس راهکار جدیدی برای ارتباط میان فروشنده و مشتری ایجاد کرد. علاوه بر این، امنیت هم از شاخص‌های اصلی تمرکز تیم باکس در سال گذشته بود. با اضافه شدن امکان بیمه‌ی مرسوله، کاربران می‌توانند از طریق مشخص کردن محتوای بسته و ارزش تقریبی آن، با اعتماد و اطمینان بیشتر، از سرویس اسنپ باکس استفاده کنند.



## مجموع سفرهای ناوگان اسنپ باکس

**۵۶,۰۰۰,۰۰۰ + سفر**

شامل ارسال ۵۵,۰۰۰,۰۰۰ + بسته در کشور



## تعداد سفرهای بعد از نیمه شب تا ۶ صبح

**۲۰۰,۰۰۰ + سفر**



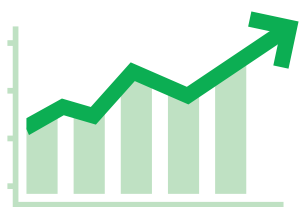
## مجموع مسافت طی شده‌ی ناوگان اسنپ باکس

**۴۰۰,۰۰۰,۰۰۰ + کیلومتر**



**%۲۶**

● **رشد رکورد سالانه‌ی سفرهای سرویس باکس نسبت به سال قبل**



● **رکورد روزانه‌ی سفر در اسنپ باکس**

۲۱ اسفند ۱۴۰۱

**سفر + ۳۳۳,۰۰۰**





## تعداد کاربران جدید اسنپ باکس

**۳,۰۰۰,۰۰۰ + کاربر**

برای اولین بار از یکی از سرویس‌های اسنپ باکس استفاده کردند.



## تعداد کل کاربران راننده

**۵۷۰,۰۰۰ راننده‌ی موتورسیکلت، وانت و خاور**



## فعالترین راننده‌ی اسنپ باکس

**ح.ن از شیراز**

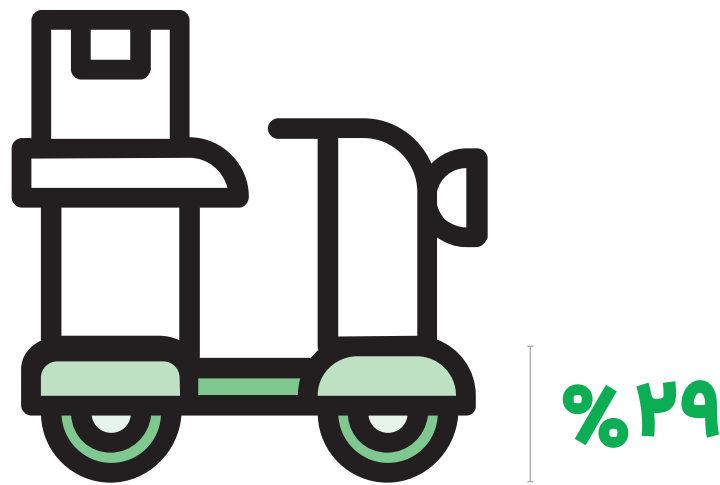
انجام ۱۲,۳۱۳ سفر، حدود ۲۵,۰۰۰ کیلومتر



## بیشترین تعداد سفر یک کاربر

**سفر ۲۲,۵۰۰**

## درصد کاربرانی که برای ارسال بسته‌های مربوط به کسب و کارشان از سرویس باکس استفاده کرده‌اند



## اسباب‌کشی



تعداد کل طبقاتی که در سرویس اسباب‌کشی بار جابه‌جا شده است

۲۶۶,۰۰۰ طبقه ( ۹۰ برابر ارتفاع بلندترین قلعه‌ی دنیا یعنی اورست )

تعداد کل وسایل بسیار سنگین جابه‌جا شده در سرویس اسباب‌کشی

۲۲۸,۴۳۹ وسیله‌ی بسیار سنگین



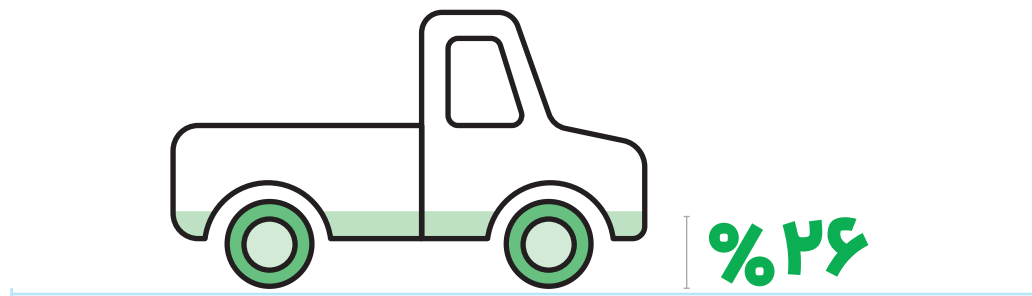
## وانت



وزن مرسوله‌های جابه‌جا شده با ناوگان وانت و خاور

۲,۴۰۰,۰۰۰,۰۰۰ + کیلوگرم 

درصد کاربرانی که برای ارسال بسته‌های مربوط به کسب و کارشان از سرویس وانت استفاده کرده‌اند.



پدرخواست‌ترین کاربرد سرویس وانت

۱,۳۴۱ سفر 

رشد رکورد سالانه‌ی سفرهای سرویس وانت نسبت به سال قبل

Snapp!  
Box

گروه اسنپ  
گزارش عملکرد < ۱۴۰۱



%۵۳

۱۰۶

## اسنپ بایک



### تعداد مسافران اسنپ بایک

۱,۰۰۰,۰۰۰ مسافر 

### رکورد بیشترین سفر یک کاربر بایک

۹۰۰ سفر ( ۲,۵۰۰ کیلومتر مسافت ) 

## جبران خسارت با بیمه‌ی اسنپ باکس



- تمام سفرهای اسنپ باکس شامل بیمه‌ی جبران خسارت می‌شوند.
- در سال ۱۴۰۱، اسنپ باکس مبلغ **۱,۹۰۰,۰۰۰,۰۰۰** تومان در قبال خسارت‌های وارد شده در حین انجام سفر پرداخت کرده است.
- هیچ یک از **۴۳,۰۰۰** خدمتی که سرویس اسباب‌کشی ارائه داده خسارت جدی نداشته است.

---

اسنپ باکس در سال ۱۴۰۲ در نظر دارد کاربران راننده و مسافر سفرهای اسنپ بایک را تحت پوشش بیمه‌ی حوادث قرار دهد.



در طول سالیان گذشته همواره در تلاش بوده‌ایم تا در کنار رشد کسب‌وکار و تنوع‌بخشی به سرویس‌های موجود، به موارد کیفی نظیر افزایش امنیت ناوگان و سفر، کنترل خطر در زمینه‌ی خسارت‌های وارده‌ی احتمالی به مرسوله‌ها با استفاده از ابزار بیمه و مسئولیت‌پذیری در قبال مشتریان‌مان توجه ویژه داشته باشیم.

هرچند حفظ آهنگ رشد، همواره یکی از اولویت‌های اصلی ما در اسنپ‌باکس به شمار می‌رود، با این وجود تلاش می‌کنیم گام‌های تاثیرگذاری در خصوص استاندارد کردن ناوگان از طریق اجرای طرح‌های تسجیل موتورسیکلت و طرح گواهینامه‌ی آسان، افزایش سهم موتورهای برقی در سفرهای روزانه از طریق سرمایه‌گذاری مشترک با شهرداری‌ها، ورود به حوزه‌ی لجستیک سنگین و ترانزیت و نیز پیاده‌سازی انبارداری هوشمند برداریم.

بزرگترین سرمایه و پشتوانه‌ی ما، تیم ارزشمند و افتخارآفرینی است که با انگیزه و اراده‌ی بالا و همدلی و هماهنگی در قالب یک ساختار چابک سازمانی، دستیابی به اهداف اشاره شده را امکان‌پذیر می‌کند.

**کسری صادقی‌زاده، مدیرعامل اسنپ‌باکس**

در حال حاضر اسنپ‌باکس از بزرگترین شرکت های ارائه‌دهنده‌ی خدمات لجستیک در زمینه‌ی حمل‌ونقل بار و کالا در ایران و یکی از بزرگترین پلتفرم‌های لجستیک بر بستر اینترنت در خاورمیانه است.

ما در اسنپ‌باکس می‌کوشیم تا پاسخگوی تمام نیازهای ارسال‌کنندگان بسته و بار باشیم و باور داریم دستیابی به این هدف با تمرکز بر سه اصل رضایت مشتری، ارائه‌ی خدماتی امن و مطمئن و تقویت انگیزه‌ی همکارانمان میسر می‌شود.

به همین منظور هدف ما در سال جدید گسترش ناوگان ایمن و قانون‌مدار، ارائه‌ی راهکارهای مقرون به‌صرفه در حمایت از کسب‌وکارهای کوچک و بهبود تجربه‌ی کاربری مشتریان است که با بهره‌مندی از هم‌افزایی و ظرفیت‌های درون سازمانی ممکن خواهد بود.

**علی دانیال نقوی، مدیر ارشد اجرایی اسنپ‌باکس**



## پشتیبانی اسنپ باکس



تعداد کارمندان پشتیبانی **۲۸۰ نفر**



میانگین زمان پاسخگویی به مشکلات کاربران **۱۲۸ ثانیه**



میانگین زمان انتظار برای پاسخگویی در مرکز پشتیبانی **۳۹ ثانیه**

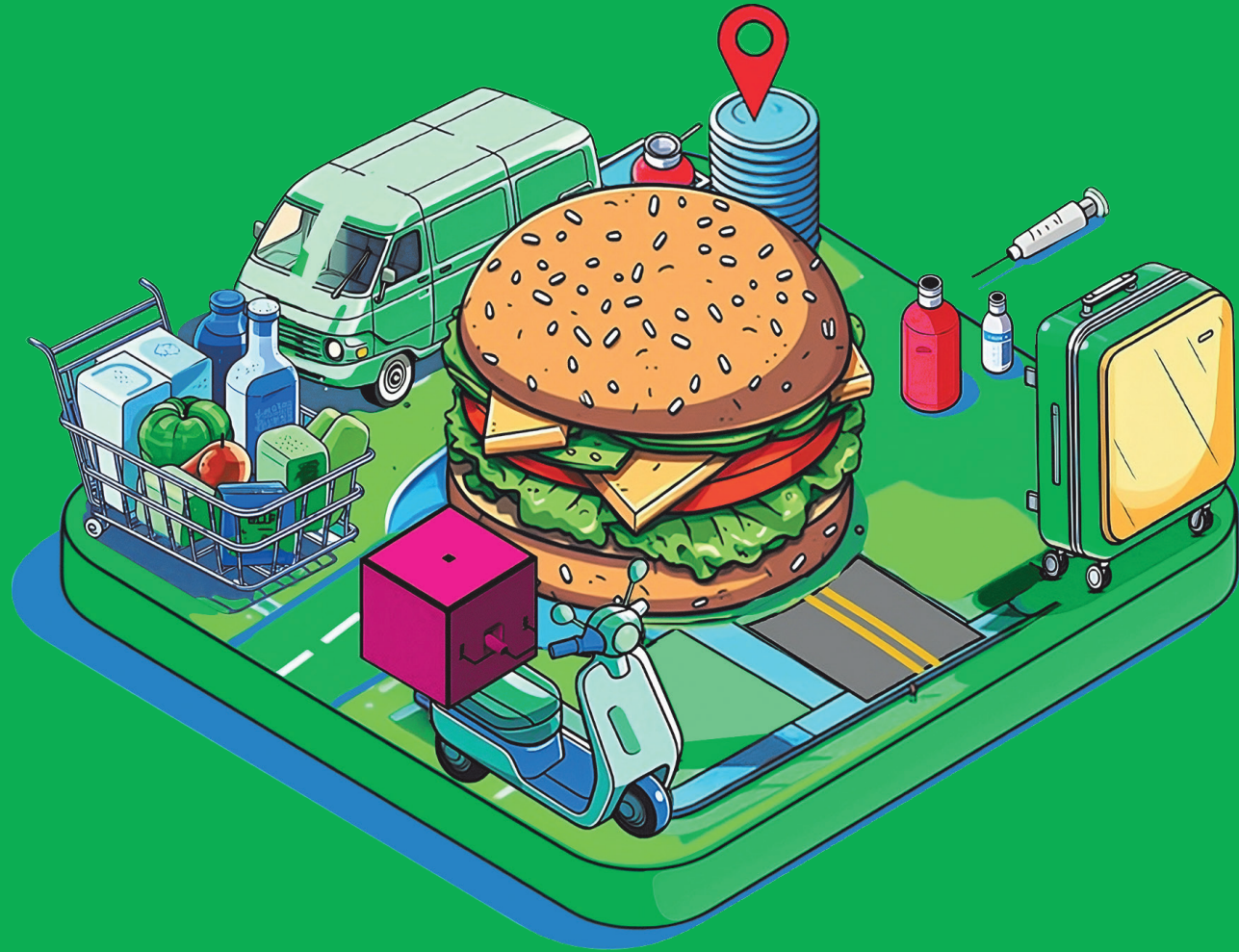


درصد تماس‌های موفق **۸۹%**



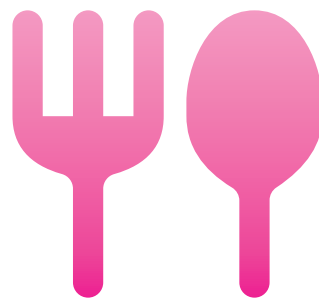
مجموع ساعات مکالمه‌ی کاربران اسنپ باکس با پشتیبانی در سال ۱۴۰۱ **۲۲۴,۲۴۹ ساعت**







## اسنپ فود؛ تجربه‌ی آسان سفارش غذا



اسنپ فود، اولین استارت‌آپی بود که به هسته‌ی اصلی کسب‌وکار اسنپ پیوست و از سال ۹۶ تا امروز، پس از اسنپ خودرو، دومین سرویس محبوب و پرکاربرد سوپراپ اسنپ است. اسنپ فود با امکان خرید و پیش‌سفارش از رستوران‌ها، کافه‌ها، نانواپی‌ها، میوه‌فروشی‌ها، شیرینی‌فروشی‌ها در سال ۱۴۰۱، در کنار تقویت سرویس‌های موجود، پنج سرویس جدید از جمله سفارش آنلاین گل و گیاه، سفارش محصولات آرایشی و بهداشتی و سفارش آنلاین ملزومات حیوانات خانگی را به مجموعه‌ی خدمات خود اضافه کرد. همچنین، از نتایج تلاش تیم ۱۵۰۰ نفره‌ی اسنپ فود در سال گذشته، آغاز سرویس‌دهی در ۵۰ شهر جدید است.

## سرویس‌های جدید سال ۱۴۰۱



گل



داروخانه



پت‌شاپ



عطاری



لبنیات



تعداد کاربران اسنپ‌فود

۵,۰۰۰,۰۰۰ کاربر



در طول مدت فعالیت اسنپفود افراد زیادی به این خانواده اضافه شده‌اند، از همکاران تا نیروهای پرتلاش شبکه ارسال، تامین‌کنندگان و کاربران که همراهی خود را به ما هدیه کرده‌اند. لبخندها و نگرانی‌های زیادی پشت سر گذاشته شد؛ اما بی‌شک هیچ‌کدام همانند سالی که گذشت تاب‌آوری ما را از جنبه‌های مختلف نیازموند. آموخته‌هایی اندوختیم و بیش از پیش برای امیدوار ماندن تلاش کردیم، امیدی که برای زنده نگه داشتن فرصت ساختن در سال جدید به آن نیاز فراوانی هست.

تمام تلاش ما بر این است که خروجی برنامه‌های سال جدید، نزدیک‌تر شدن هر چه بیشتر خدمات اسنپفود به نیازمندی‌ها و شرایط جاری برای همه ذی‌نفعان باشد. توسعه دسترس‌پذیری خدمات در بیش از ۶۰ نقطه از کشور در کنار تلاش مستمر برای افزایش کیفیت خدمات در بازارهای موجود، سرفصل تمامی برنامه‌هایی است که برای اجرا آماده کرده‌ایم. صادقانه و صمیمانه امیدواریم که شایسته همراهی تمام کسانی باشیم که به شکل‌های مختلف عضوی از خانواده بزرگ اسنپفود هستند و برای این منظور از هیچ کوششی مضایقه نخواهیم کرد.

**مهراد عبدالرزاق، رئیس هیئت‌مدیره‌ی اسنپفود و سعید لطفی، مدیرعامل اسنپفود**



## محبوب‌ترین سرویس اسنپ‌فود

نانوایی (با ۴,۴ امتیاز)



## گران‌قیمت‌ترین سفارش اسنپ‌فود

۳۸,۶۷۴,۰۰۰ تومان

■ آجیل یلدا با بسته‌بندی کیف دستی چرمی (۳۱ عدد)

■ آجیل یلدا با بسته‌بندی جعبه‌ی چرمی (۲ عدد)



## پرخج ترين کاربر سال

**۵۵۱ سفارش** (به ارزش ۶۲۲,۴۷۶,۳۰۱ تومان)



## پرخريد ترين کاربر سال

**۵,۱۱۹ سفارش** (به ارزش ۶۱,۸۳۱,۴۶۲ تومان)



**بزرگترین سبد خرید در یک سفارش ۵۲۰ آیتم** (به ارزش ۲۳,۷۹۷,۵۴۰ تومان)

۱۳۰ پرس چلو جوجه کباب، ماست موسیرو نوشابه

## رستوران

### ۳ غذای محبوب اسنپ فود

- کباب (۵۵,۰۰۰ + سفارش روزانه)
- پیتزا (۵۰,۰۰۰ + سفارش روزانه)
- ساندویچ (۴۰,۰۰۰ + سفارش روزانه)



## شیرینی

### محبوب ترین شیرینی

دانمارکی



## میوه

### محبوب ترین سفارش در بخش میوه و سبزیجات

گوجه فرنگی

مقدار میوه‌ی سفارش داده شده

۱۶,۰۰۰ تن میوه



## نان

محبوب‌ترین نان

سنگ‌سنتی

تعداد نان سفارش داده شده

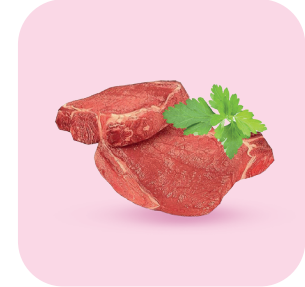
۱۳,۰۰۰,۰۰۰ نان



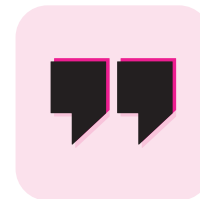
## پروتئین

محبوب‌ترین بخش پروتئین

مرغ



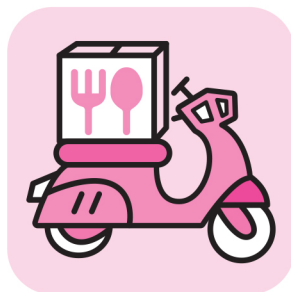
در سال ۱۴۰۲، اسنپ فود بر گسترش خدمات در سرتاسر ایران تمرکز کرده و تلاش خواهد کرد تا سرویس‌های غیر از رستوران، در شهرهای بیشتری در دسترس قرار گیرد. دستیابی به اهداف مختلف تعیین شده، جز با همکاری و همدلی امکان‌پذیر نیست؛ بنابراین در تیم استراتژی تلاش می‌کنیم تا با ارتباطی نزدیک‌تر و برنامه‌ریزی دقیق از تلاش همه تیم‌ها در جهت یک هدف واحد اطمینان حاصل شود.



**شیوانعمتی، مدیر ارشد استراتژی اسنپ فود**



## ارسال



تعداد کاربران راننده‌ی فعال در ناوگان اسنپ فود **۱۳,۵۰۰ نفر**



سریع‌ترین ارسال اسنپ فود در سال ۱۴۰۱ **۴ دقیقه**



مجموع مسافت طی شده در ناوگان اسنپ فود **۶۳,۴۳۶,۳۹۰ کیلومتر**



## پشتیبانی



توزیع کارمندان پشتیبانی اسنپ فود در سراسر کشور  
تهران ۵۲,۷% | سایر شهرها ۴۷,۳%



میانگین زمان پاسخگویی به مشکلات کاربران



میانگین زمان انتظار ۲۷ ثانیه  
۴۶% بهبود نسبت به سال گذشته



۸,۹۱۰,۰۲۷ تماس

مجموع تماس های ورودی و خروجی



۱۵۰,۰۰۰ ساعت

مجموع مکالمه ی پشتیبانی با کاربران



۱۲,۰۵۶ تماس (در تاریخ ۲۹ دی ۱۴۰۱)

رکورد تماس با پشتیبانی در یک روز



۵۰ درصد

درصد حل خودکار مشکلات کاربران



بیش از چهار سال است که با هدف ارتقای سهولت دریافت خدمات برای کاربران اسنپ فود در تیم توسعه‌ی کسب‌وکار در تلاش هستیم. نتیجه‌ی این کوشش‌ها، راه‌اندازی و توسعه‌ی سرویس‌های سفارش نان سنتی، شیرینی، میوه و پروتئین در سال‌های گذشته و خدمات جدیدی مانند سفارش محصولات زیبایی و سلامت، پت‌شاپ‌ها، گل، عطاری و لبنیات در سال اخیر بوده است.

در سال پیش رو بر ارائه‌ی سرویس‌ها در نقاط بیشتری از کشور تمرکز خواهیم داشت؛ به شکلی که خدماتی مانند سفارش نان سنتی و شیرینی در بیش از ۲۰ شهر کشور فعال خواهند شد. در نهایت امیدواریم که بتوانیم کیفیت و سهولت زندگی کاربران را بهبود بخشیم.

**عرفان غفاریان، مدیر ارشد توسعه‌ی کسب‌وکار اسنپ فود**



## محصول

### اقدامات اسنپ فود برای بهبود تجربه‌ی کاربری

- توسعه‌ی چت آنلاین برای پیگیری سریع تر مشکلات مشتریان
- تعداد مشکلات حل شده کاربران با این قابلیت **۳۶۲,۹۰۸ مورد**
- بهبود سرعت لود اپلیکیشن و وبسایت



### قابلیت‌های جدید

- فود استوری با هدف تولید محتوا و دیده شدن رستوران‌ها
- ویژگی هدیه‌ی نقدی
- اضافه کردن امکان تبلیغ برای فروشگاه‌ها



در سال جدید، به همت با استعدادترین نیروهای جوان و با رویکردی مشتری مدار و ارزیابی‌های داده‌محور، گسترش اسنپ‌فود در شهرهای مختلف و ارائه‌ی خدمات جدید با سرعت ادامه خواهد داشت. تمرکز ما بر ایجاد تجربه کاربری مناسب و اختصاصی برای تمام کاربران در تمام شهرهای تحت پوشش اسنپ‌فود و برای تمام خدمات ارائه شده خواهد بود. در ادامه مسیر سال‌های گذشته تلاش خواهیم کرد تا امکانات مورد نیاز برای همکارانمان در رستوران‌ها و فروشگاه‌های مختلف و ناوگان حمل‌ونقل را به بهترین شکل ممکن فراهم کنیم.



**علیرضا صادقی‌پور، مدیر ارشد فنی اسنپ‌فود**



## سوپرمارکت اسنپ؛ سبد خرید فوری و ارزان



این روزها، خرید آنلاین از سوپرمارکت‌ها در زندگی روزمره‌ی بسیاری از ساکنین کلانشهرها به اندازه‌ی درخواست آنلاین خودرو و سفارش آنلاین غذا محبوب شده است. دو قابلیت سوپرمارکت اسنپ، یعنی تحویل فوری (اسنپ‌اکسپرس) برای خرید از سوپرمارکت‌های محلی و زنجیره‌ای و همچنین تخفیف بیشتر (اسنپ‌مارکت) برای خرید از فروشگاه‌های هایپر، در موقعیت‌های مختلف کاربردی هستند؛ گاهی سرعت دریافت خرید برای کاربران مهم است و گاهی خرید به‌صرفه با تخفیف‌های ویژه که می‌تواند در مدیریت هزینه‌های ماهانه موثر باشد. سوپرمارکت اسنپ هنوز در ابتدای مسیر توسعه قرار دارد و میزان رشد آن در چهار سال اخیر نشان‌دهنده‌ی ظرفیت بالای این سرویس است. افزایش دقت در تخمین زمان‌بندی ارسال کالا و تجربه‌ی کاربری بهتر هنگام خرید آنلاین و پشتیبانی بهینه از اهدافی است که این سرویس در ادامه دنبال خواهد کرد.





۵۴۱,۰۱۹ کالا

رکورد روزانه‌ی اقلام خریداری شده



۱۵۱,۱۲۴, ۸۸۴ کالا

تعداد کل کالاهای فروخته شده



+۲۰۰,۰۰۰

تنوع کالایی در سوپرمارکت اسنپ



۲۶,۰۷۰,۰۰۰ تومان

ارزش مادی گران‌ترین سبد خرید



۵۰%



۴۲%



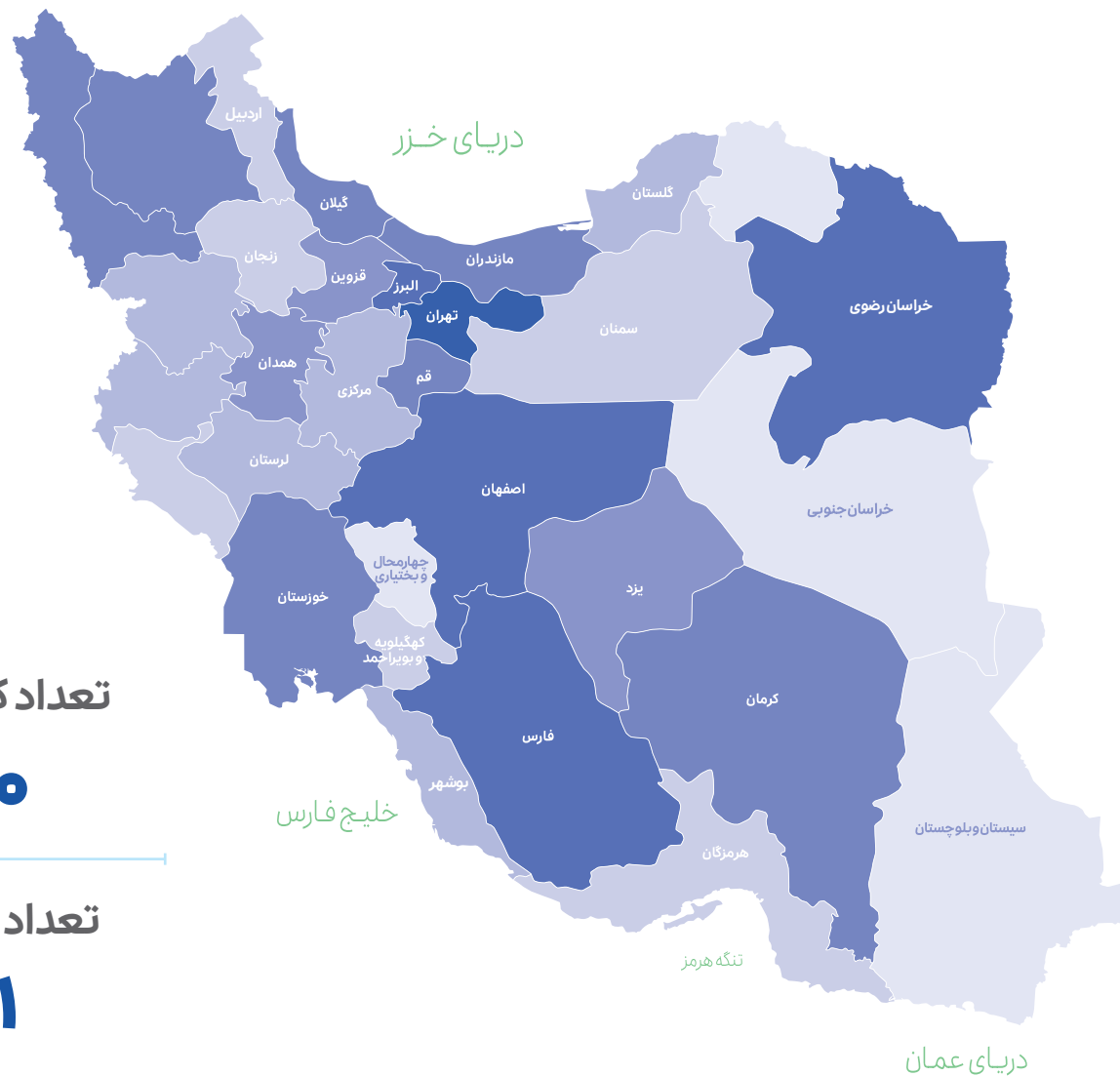
درصد رشد تعداد کاربران نسبت به سال ۱۴۰۰



درصد رشد تأمین کنندگان نسبت به سال ۱۴۰۰



# پراکندگی جغرافیایی سوپرمارکت اسنپ در ایران



تعداد کل شهرها

۱۲۰

تعداد استان ها

۳۱

Snapp!  
Express

Snapp!  
Market

گروه اسنپ  
گزارش عملکرد < ۱۴۰۱

۱۴۱

اسنپ‌اکسپرس و اسنپ‌مارکت در کنار هم بیشترین سهم بازار سوپرمارکتی آنلاین کشور را در اختیار دارند. سوپرمارکت آنلاین اسنپ به عنوان رهبر بازار خرید آنلاین محصولات سوپرمارکتی، تلاش می‌کند تاثیرات چشم‌گیری در بهبود ارائه خدمات به مردم داشته باشد. مهم‌ترین اهداف این مجموعه در سال ۱۴۰۲ افزایش دسترسی‌پذیری با توسعه‌ی جغرافیایی، افزایش اندازه‌ی بازار و ارائه‌ی زنجیره‌ی کاملی از خدمات به بازیگران و مصرف‌کنندگان این حوزه است.



**پویا رستگار و رامین لایقی، مدیران عامل سوپرمارکت اسنپ**

## ارسال



۵,۷ دقیقه

رکورد سریع‌ترین ارسال سوپرمارکت



۲۷,۲۲۰,۸۳۵,۸۲۷ متر

کل مسافت طی شده برای ارسال سفارش‌ها



۳۶,۵ کیلومتر

بیشترین مسافت طی شده برای ارسال کالا

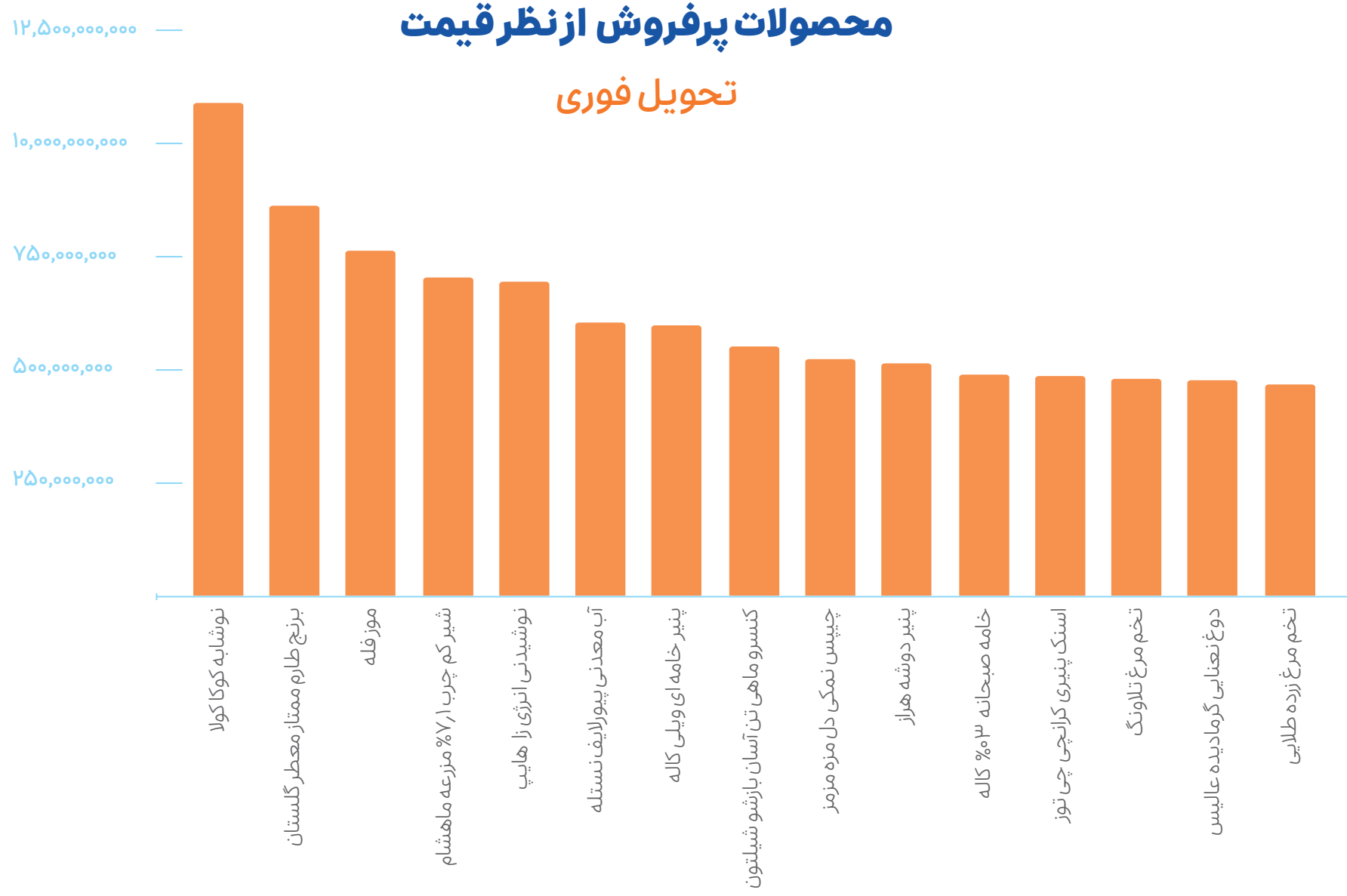


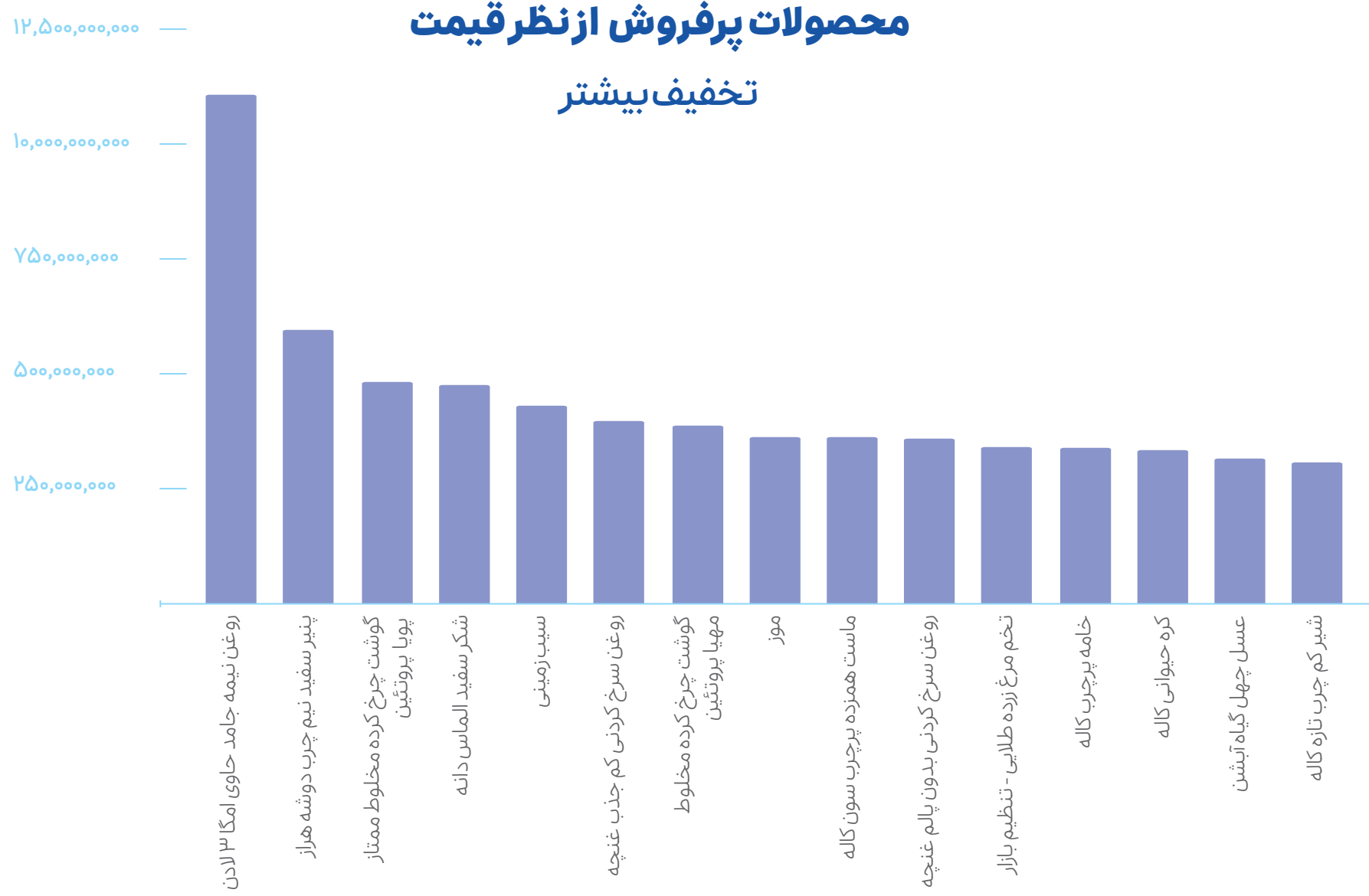
## رفتار خرید کاربران



### پرخیرترین کاربران

تعداد سفارش	۱,۳۰۰ سفارش	
تعداد آیتم خریداری شده	۸,۰۵۰	
تعداد کالا	۲۳,۶۱۳	
مبلغ کل اقلام خریداری شده	۲۸۸,۹۲۲,۴۹۶ تومان	







## پشتیبانی



تعداد کارمندان پشتیبان

۱۹۵ نفر

۶۹,۱ ثانیه

میانگین زمان انتظار



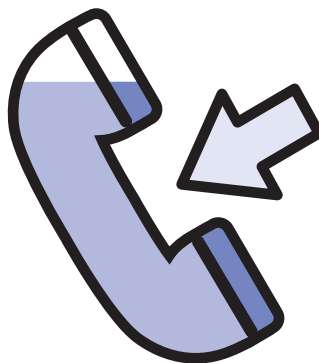
۸۲,۷ ثانیه

میانگین زمان پاسخگویی



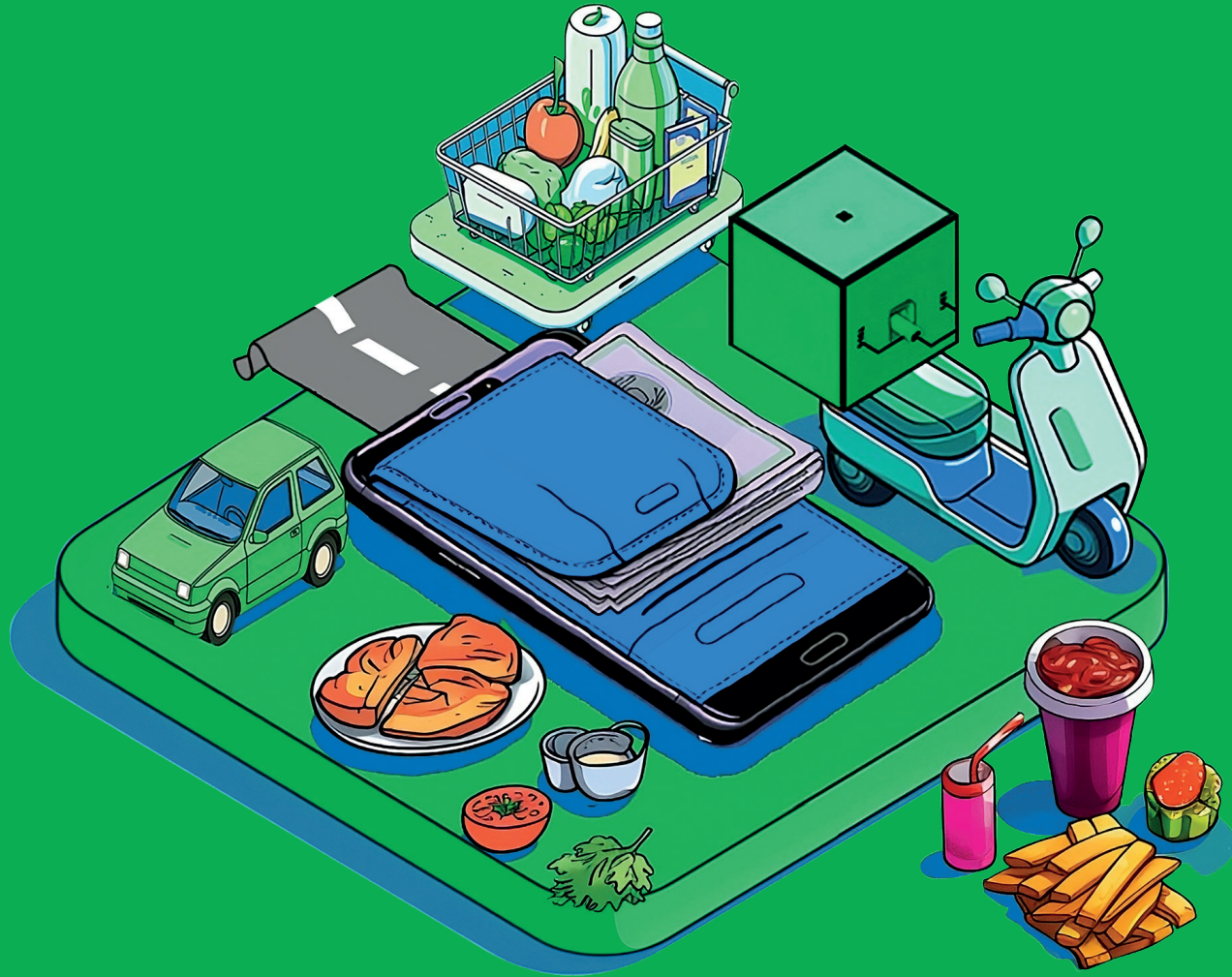
۱,۷۵۹,۵۷۵

تعداد تماس‌های ورودی موفق

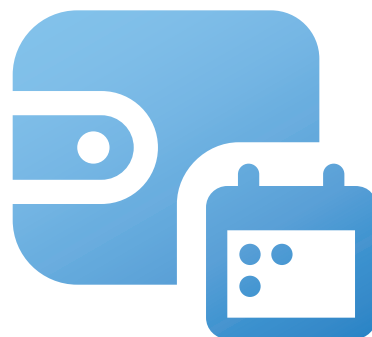


۷۹,۲%

درصد تماس‌های ورودی موفق

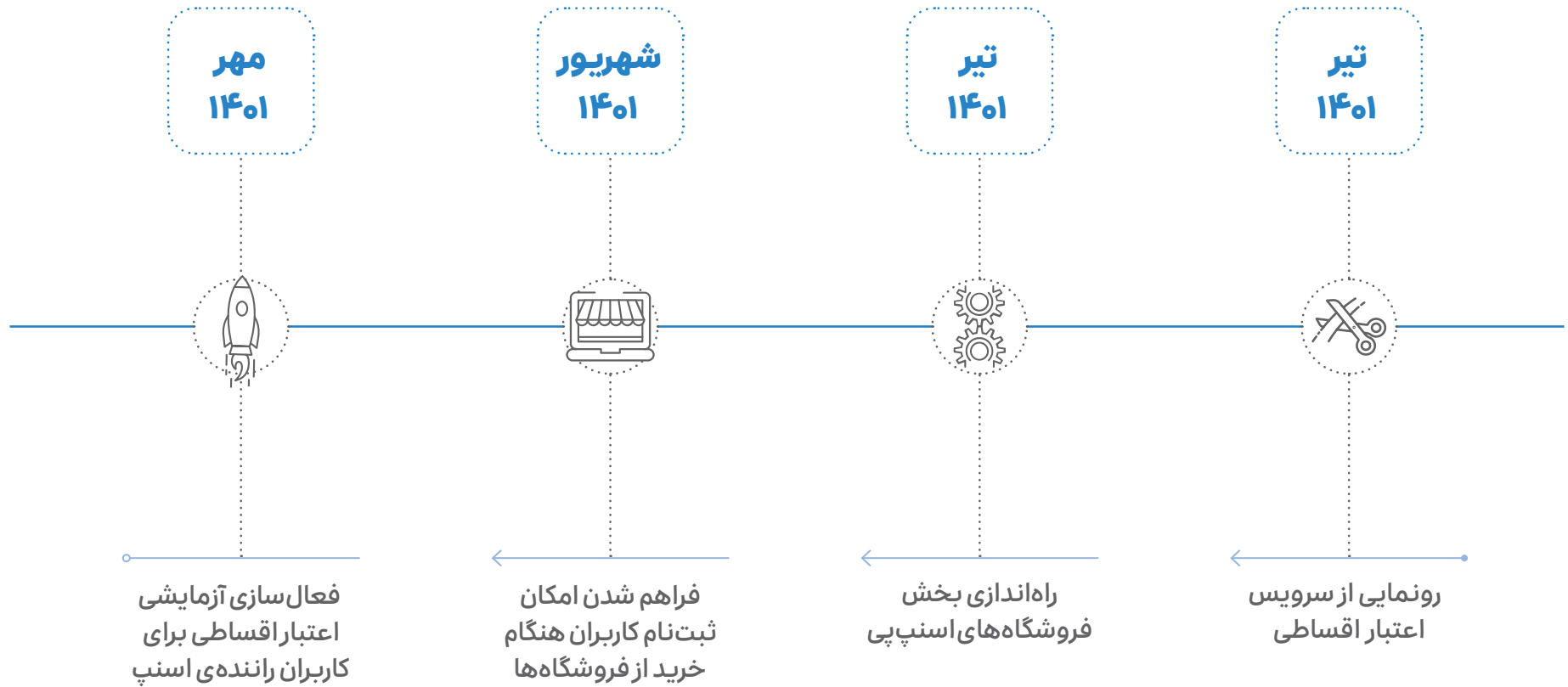


## اسنپ‌پی؛ الان بخر، بعدا پرداخت کن




اسنپ‌پی، بازوی مالی گروه اسنپ و اولین ارائه‌دهنده‌ی **BNPL** (الان بخر، بعدا پرداخت کن) در ایران با نام «سرویس اعتباری» از سال ۹۸ آغاز به کار کرد. سرویس اعتباری اسنپ‌پی در حال حاضر به دو شکل در اختیار کاربران قرار می‌گیرد: سرویس اعتبار ماهانه و سرویس اعتبار اقساطی. با استفاده از اعتبار ماهانه کاربران می‌توانند از محصولات و خدمات مختلف اسنپ از جمله درخواست خودرو، سفارش غذا، خرید سوپرمارکتی و ... استفاده کنند و هزینه‌ی آن را آخر ماه بپردازند. سرویس اعتباری اسنپ‌پی تاکنون در اختیار بیش از ۱۲ میلیون کاربر قرار گرفته است و این کاربران می‌توانند تا سقف ۱۵ میلیون تومان اعتبار دریافت کنند. تمرکز اسنپ‌پی در سال ۱۴۰۲ بر توسعه‌ی سرویس اعتباری و ارائه‌ی این سرویس به تعداد بیشتری از کاربران اسنپ خواهد بود.

## تایم لاین وقایع مهم اسنپ پی



  
**%۵۰۶**

  
**%۱۵۲**

**میزان رشد مبلغ خرید با سرویس اعتباری** 

**میزان رشد تعداد کاربران سرویس اعتباری** 



رکورد تعداد تراکنش با سرویس اعتباری **۲۵۷,۵۲۰ سفارش** (در ۸ شهریور)



رکورد دفعات استفاده‌ی یک کاربر از سرویس اعتباری در یک روز

۸۶ خرید با استفاده از سرویس اعتباری توسط یک کاربر (در ۲۲ اردیبهشت ۱۴۰۱)

۲۶ مرتبه استفاده از اعتبار اقساطی سرویس اعتباری توسط یک کاربر (در ۱۹ اسفند ۱۴۰۱)



## ارزان ترین و گران ترین خرید با اعتبار اقساطی

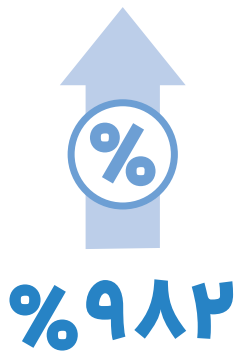
۲۰,۰۰۰ تومان

ارزان ترین

۱۴,۹۷۵,۰۰۰ تومان

گران ترین

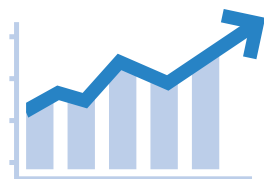




میزان رشد سرویس اعتباری اقساطی (رشد نسبت به ماه اول فعالیت)



متوسط رشد ماهانه‌ی مجموع مبلغ استفاده شده (از تیرماه تا انتهای سال ۱۴۰۱)



**%۶۲**

متوسط رشد ماهانه‌ی تعداد سفارش‌ها





## تعداد فروشگاه‌های پذیرنده‌ی اعتبار اقساطی

- ۳۵۰+ فروشگاه آنلاین در ۱۱ دسته‌بندی مختلف
- پیاده‌سازی ۲۰۰+ فروشگاه در اپلیکیشن



رکورد کلیک روزانه‌ی کاربران روی فروشگاه‌ها در صفحه‌ی اصلی اسنپ‌پی

۶۱۸,۱۲۶ کلیک در ۱۹ اسفند

## پشتیبانی



تعداد کارمندان پشتیبان

۶۰ نفر

میانگین زمان پاسخگویی ۳ دقیقه و ۲۰ ثانیه



میانگین زمان انتظار ۱۴ ثانیه



درصد تماس‌های موفق ۹۶,۰۱% ( شش ماهه دوم سال ۹۸,۵% )



تعداد تماس‌های ورودی و خروجی موفق ۱,۸۱۰,۰۰۰ تماس



سال ۱۴۰۱ به باور بسیاری از متخصصان حوزه‌ی مالی و بانکی سال BNPL بود. در این سال بازیگران بسیاری از جمله بانک‌ها وارد این حوزه شدند و محصولات متنوعی به بازار عرضه کردند. اسنپ‌پی نیز در کنار رشد و توسعه‌ی محصول اولیه‌ی خود (یعنی اعتبار ماهانه) با معرفی سرویس اعتبار اقساطی که متداول‌ترین نوع BNPL در دنیاست پیشتازی‌اش را در این حوزه حفظ کرد. اعتبار اقساطی به عنوان یک روش پرداخت در صدها فروشگاه اینترنتی معتبر در دسترس ۷٫۵ میلیون کاربر اسنپ‌پی قرار گرفت. در سال ۱۴۰۲ تمرکز ما بر توسعه‌ی سرویس‌های BNPL و ایجاد امکان خرید اعتباری با اسنپ‌پی روی تعداد بسیار بیشتری از فروشگاه‌های آنلاین و حضوری است.



**مجید حسامی، مدیرعامل اسنپ‌پی و اسنپ‌پیمه**

## اسنپ بیمه



سرویس بیمه، یکی از حوزه‌های کسب‌وکاری اسنپ‌پی است که در زمینه‌ی فروش انواع بیمه‌نامه و ترکیب خدمات بیمه‌ای با محصولات دیگر اسنپ فعالیت می‌کند. این سرویس که از سال ۹۹ به صورت آزمایشی برای تعدادی از رانندگان اسنپ فعال شد، با اخذ مجوز رسمی کارگزاری برخط بیمه از بیمه مرکزی ابتدا در دسترس همه رانندگان اسنپ قرار گرفت و سپس به سوپر اپلیکیشن اسنپ اضافه شد.

اسنپ بیمه علاوه بر خدمات آنلاین مقایسه و خریداری بیمه خودرو، با همکاری اسنپ باکس، تمامی مرسولات سرویس باکس و وانت در این پلتفرم را به منظور جبران هرگونه خسارت احتمالی در فرایند ارسال و تحویل کالا تحت پوشش بیمه قرار داده است.



کاربران سبز



۵۳٪ کاربران اسنپ بیمه به جای نسخه ی کاغذی از نسخه ی دیجیتال استفاده کردند.



درصد کاربرانی که برای اولین بار برای خرید بیمه ی بدنه اقدام کرده اند



۴۸٪ از کاربران



**بیمه‌ای‌ترین کاربر** **کاربری با ۶ بیمه‌نامه در سال**



(۴ بیمه‌نامه‌ی خودرو، ۲ بیمه‌نامه‌ی موتورسیکلت)

**پرفروش‌ترین روز سال** **۲۸ اسفند**



**دورترین شهر دریافت‌کننده‌ی بیمه** **راسک در سیستان و بلوچستان**



(۱,۷۰۰ کیلومتر فاصله از دفتر اسنپ بیمه)



با گستردگی کاربران و خدمات گروه اسنپ، فرصت‌های بی‌بدیلی برای ارائه‌ی خدمات نوین بیمه‌ای پیش روی ما وجود دارد و امید داریم تجربه‌ی متفاوت و لذت‌بخشی را از بیمه برای کاربران رقم زنیم. با حضور متنوع بازیگران فعال صنعت بیمه، شاهد فضای رقابتی در این صنعت هستیم و به این ترتیب سال ۱۴۰۲ فرصتی است تا با حضور جدی در بازار بیمه‌ی کشور بتوانیم خدمات و محصولات کم‌نظیری ارائه کنیم و نقش جدی در رشد ضریب نفوذ بیمه در کشور داشته باشیم.



**حسین اولیاء، مدیر ارشد کسب و کار اسنپ بیمه**



## اسنپ تریپ؛ انتخاب اول سفر از مبدا تا مقصد



اسنپ تریپ از سال ۱۳۹۶ پس از پیوستن به سوپر اپ در بازاری رقابتی فعالیت می‌کند و با ارزش‌های افزوده‌ی خدماتش توانسته در بین رقبا جایگاهی برای خود پیدا کند. اسنپ تریپ، سرویس خدمات سفر در سوپر اپ اسنپ، در حال حاضر با تمام ایرلاین‌های داخلی همکاری می‌کند و بیش از ۱۰۰۰ هتل و اقامتگاه فعال در سراسر کشور را در دسترس کاربران قرار می‌دهد. یکی از نقاط تمرکز تیم اسنپ تریپ در سال گذشته توسعه‌ی خدمات سازمانی بوده که ظرفیت رشد و توسعه‌ی بالایی نیز در آینده دارد. پنل سازمانی اسنپ تریپ راهکاری ساده برای ساماندهی سفرهای کاری است و آژانس‌ها و سازمان‌ها می‌توانند از خدمات و مزایای ویژه‌ی همکاران تجاری آن استفاده کنند، همه‌ی خدمات سفر از خرید بلیت هواپیما، قطار و اتوبوس تا رزرو هتل را با تخفیف و شرایط ویژه دریافت کنند و از همه‌ی این مراحل گزارش دقیق و منظم داشته باشند.

  
**%۴۷**

رشد فروش اسنپ تریپ نسبت به ۱۴۰۰



مهم ترین رکوردهای اسنپ تریپ در سال ۱۴۰۱



**%۱۵۶**



رشد در فروش بلیت پرواز خارجی

**%۸۸**



رشد در فروش بلیت اتوبوس

**%۱۵۵**



رشد در فروش بلیت قطار

**%۹۹**



رشد در فروش هتل خارجی



تعداد کل کاربران

۱,۲۰۰,۰۰۰ کاربر



پرفروش‌ترین فصل سال ۱۴۰۱ برای اسنپ‌تریپ پاییز



## اولین‌های اسنپ‌تریپ در سال ۱۴۰۱

### راه‌اندازی سرویس فروش تلفنی



این سرویس از مرداد ماه شروع به کار کرده و اولین فروش آن صدور دو بلیت پرواز مشهد به اصفهان بوده است.

### شروع به کار سرویس ویزا



این سرویس از اسفند ماه شروع به کار کرده و اولین فروش آن صدور ویزا برای پنج نفر به مقصد اندونزی بوده است.

### شروع به کار فروش CIP



این سرویس از اسفند ماه شروع به کار کرده و اولین فروش آن مربوط به چهار مسافر به مقصد عمان از فرودگاه امام خمینی بوده است.

### اولین فروش تور



این سرویس از اسفند ماه شروع به کار کرده و اولین فروش آن تور تهران کیش برای سه مسافر بوده است.

## پرواز



### تاریخ رکورد فروش بلیت پرواز

۳ بهمن ۱۴۰۱

پرواز داخلی

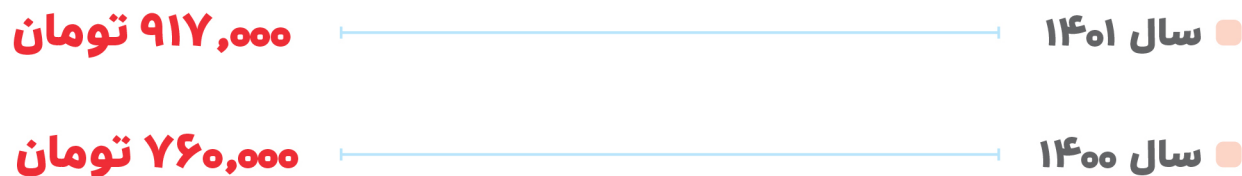


۲۳ شهریور ۱۴۰۱

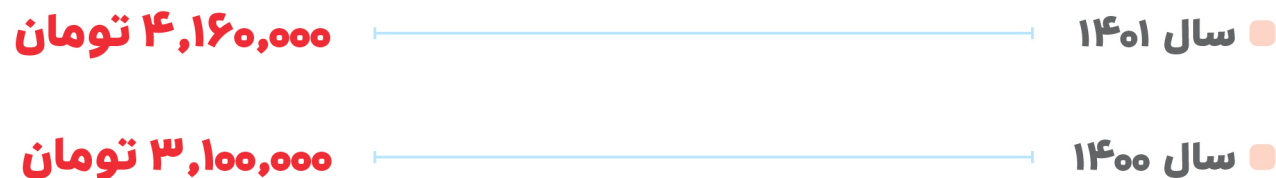
پرواز خارجی



## میانگین قیمت بلیت پروازهای داخلی در سال ۱۴۰۰ و ۱۴۰۱





## میانگین قیمت بلیت پروازهای خارجی در سال ۱۴۰۰ و ۱۴۰۱





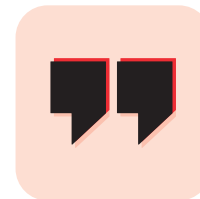


## ۲ مسیر پرتردد پرواز داخلی و خارجی کاربران اسنپ تریپ

- پرواز داخلی  | مشهد به تهران | تهران به مشهد
- پرواز خارجی  | تهران به استانبول | استانبول به تهران

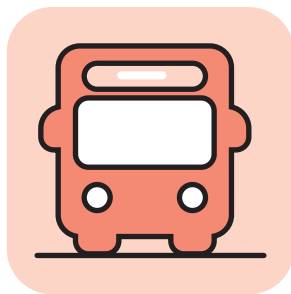
سال ۱۴۰۱، برای همه‌ی ما سخت و پرچالش بود. تیم اسنپ‌تریپ هم مانند بسیاری از کسب‌وکارها سال گذشته را با چالش‌های متعددی به پایان رساند. چالش‌هایی که ایستادگی، عزم و پشتکار ما را امتحان کردند و به ما یاد دادند سختی‌هایی که در مسیر موفقیت از آن‌ها عبور می‌کنیم به اندازه‌ی هدف و مقصد مهم و ارزشمند هستند.

در این سال، با وجود عبور از پاندمی کرونا و آمادگی بازگشت به روزهای رونق بازار گردشگری، سیاست‌های سختگیرانه‌ی سقف قیمت برای بلیت هواپیما اندازه‌ی بازار آنلاین را به شدت کوچک کرد و باعث رشد بازار سیاه و شرایط عجیب فروش بلیت توسط برخی از آژانس‌های سودجو شد. با همه‌ی مشکلات، تیم فوق‌العاده‌ی اسنپ‌تریپ ادامه داد و به موفقیت‌های بزرگی از جمله افزایش ۵۵ درصدی فروش بلیت سفر نسبت به سال قبل دست یافت. با نگاهی مثبت، امیدواریم ۱۴۰۲ سالی پر از سفر، موفقیت و از همه مهم‌تر صلح برای همه‌ی ما باشد.



**سحر شیشه‌گر، مدیرعامل بخش بلیت اسنپ‌تریپ**

## اتوبوس



۱۰ بهمن ۱۴۰۱

تاریخ رکورد فروش بلیت اتوبوس



میانگین قیمت بلیت اتوبوس در سال ۱۴۰۰ و ۱۴۰۱



سال ۱۴۰۱ ۱۵۲,۰۰۰ تومان

سال ۱۴۰۰ ۱۳۰,۰۰۰ تومان

اصفهان به تهران





محبوب‌ترین مقصد سفر با اتوبوس



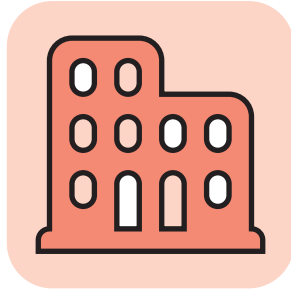
## رفتار خرید کاربران



### پرخردترین کاربران سال

تعداد سفارش	۱,۳۰۰ سفارش	
تعداد آیتم خریداری شده	۸,۰۵۰	
تعداد کالا	۲۳,۶۱۳	
مبلغ کل اقلام خریداری شده	۲۸۸,۹۲۲,۴۹۶ تومان	

## هتل



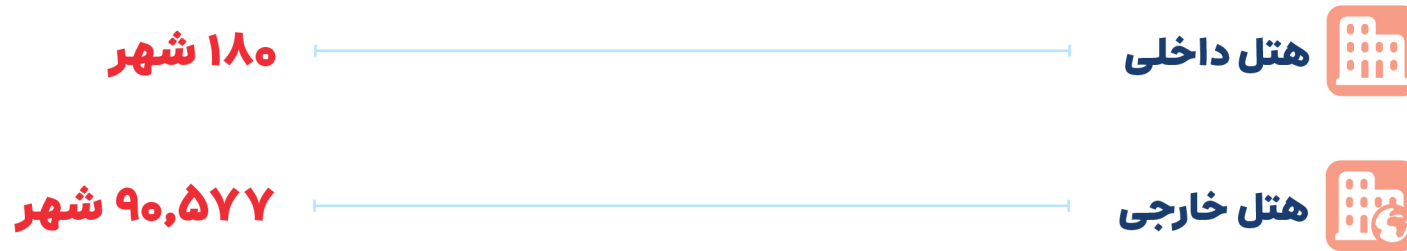
۵ اردیبهشت ۱۴۰۱



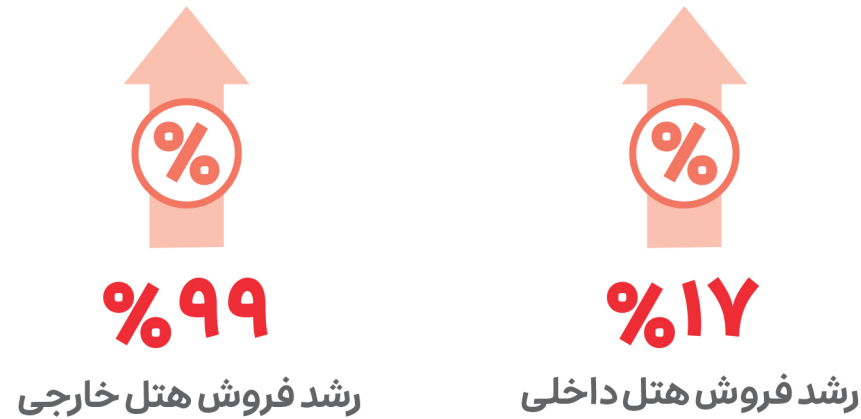
تاریخ رکورد رزرو هتل



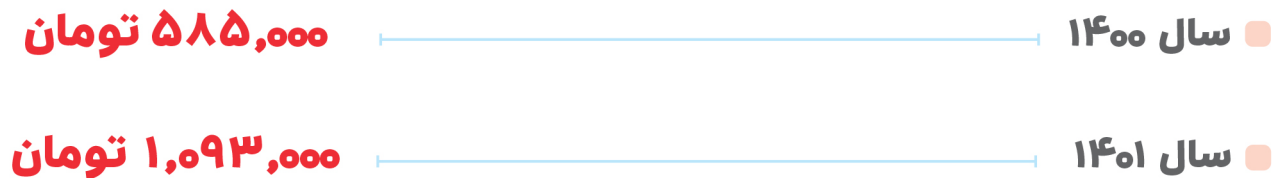
## تعداد شهرهای محل فعالیت



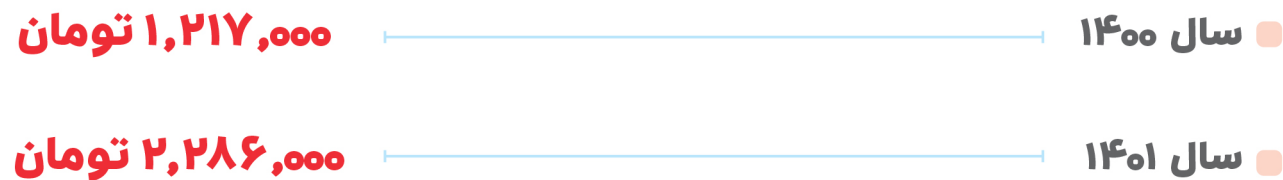
## درصد رشد فروش هتل داخلی و خارجی



### میانگین قیمت هتل‌های داخلی در سال ۱۴۰۰ و ۱۴۰۱

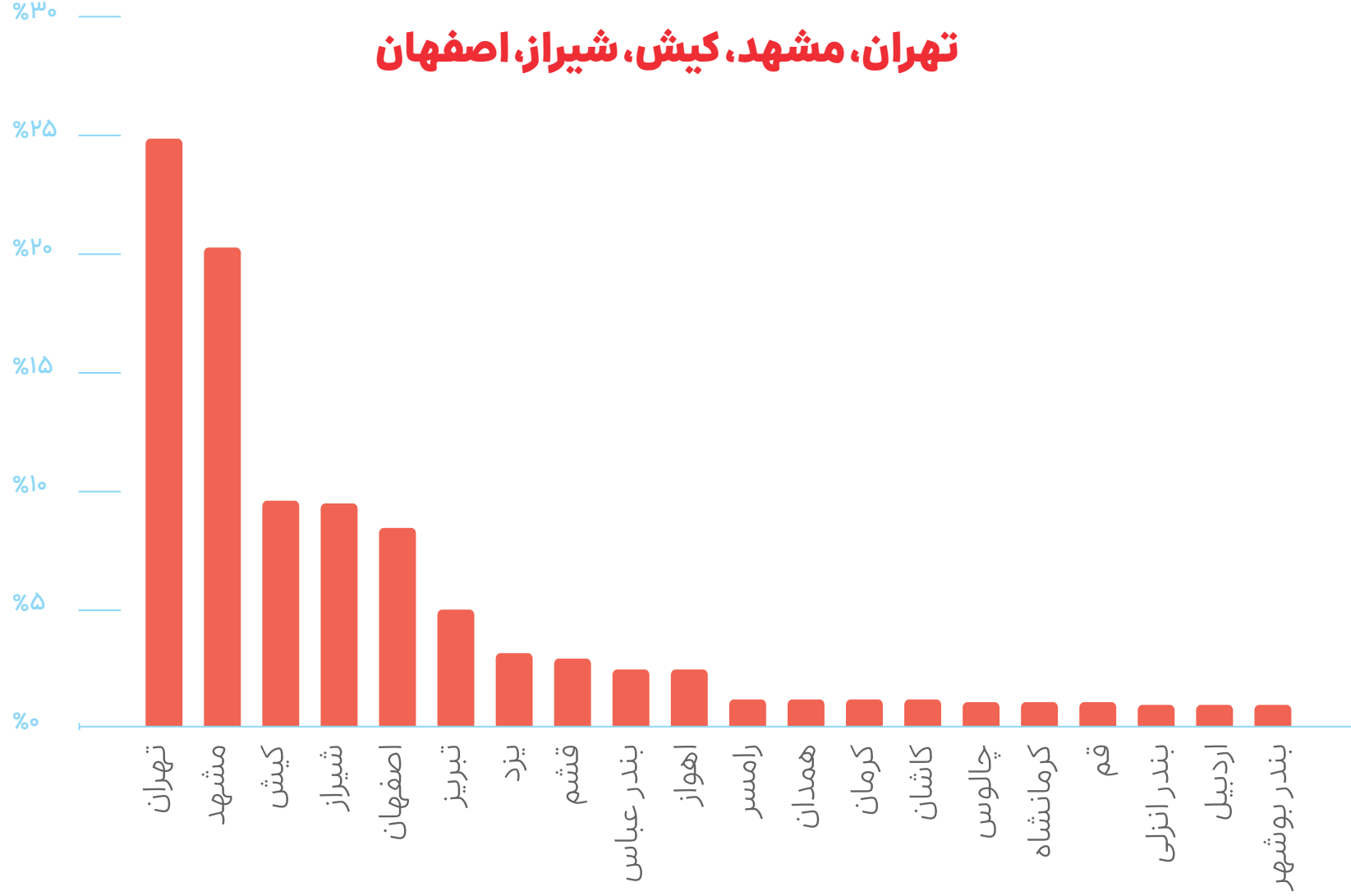


### میانگین قیمت هتل‌های خارجی در سال ۱۴۰۰ و ۱۴۰۱



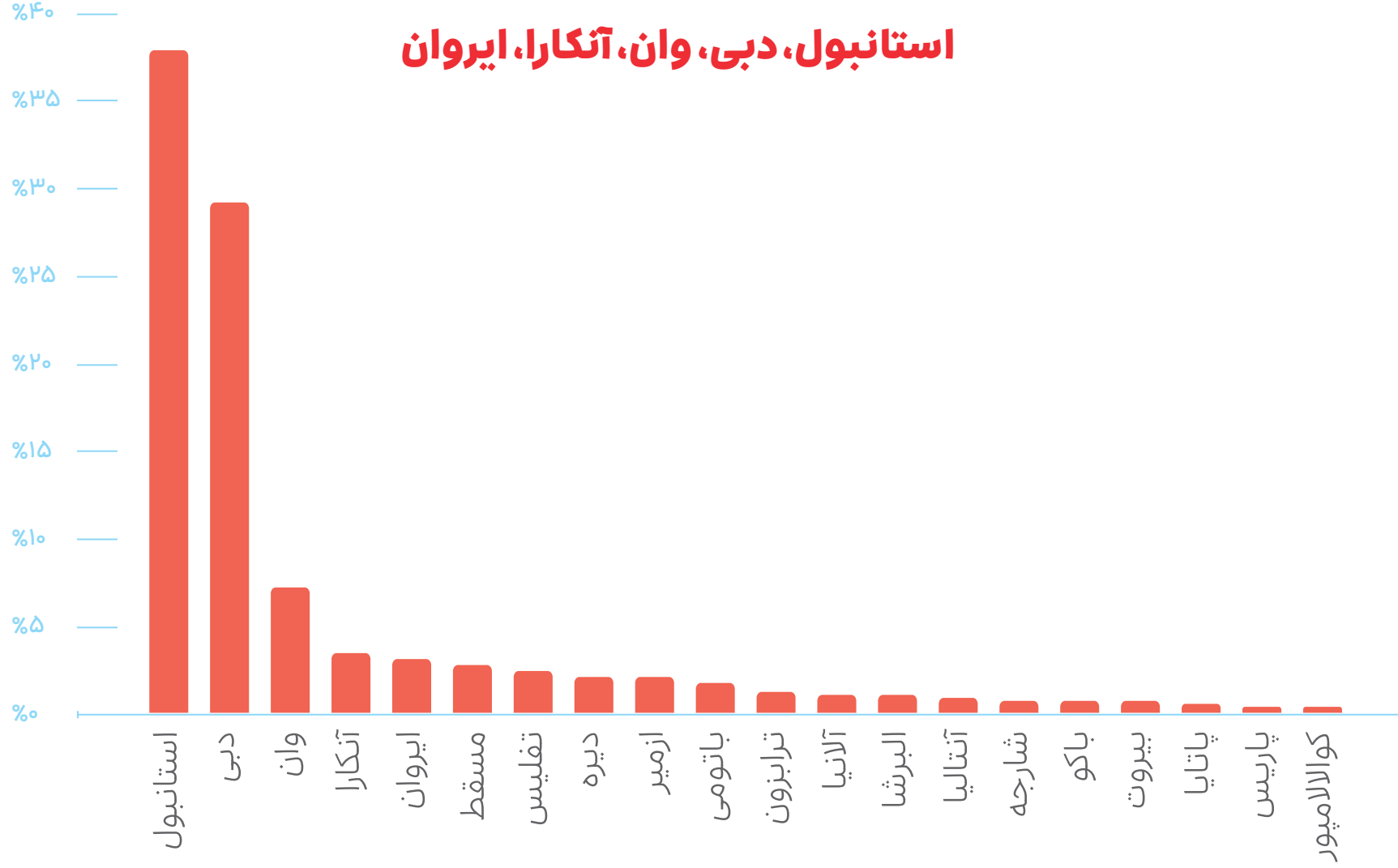
## محبوب‌ترین مقاصد کاربران برای رزرو هتل داخلی

تهران، مشهد، کیش، شیراز، اصفهان





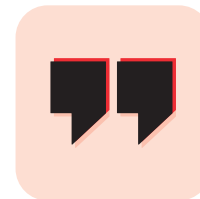
## محبوب‌ترین مقاصد کاربران برای رزرو هتل خارجی



در سالی که گذشت، با همه‌ی مسائل و مشکلات، یاد گرفتیم تا چه اندازه «ما» و کنار هم بودنمان با ارزش است و شاید همین باعث شد که با وجود سختی‌ها بتوانیم ۴۷ درصد رشد کلی در فروش نسبت به سال قبل داشته باشیم.

سال ۱۴۰۱ برای صنعت گردشگری، به خصوص هتل‌ها بسیار چالش‌برانگیز و سخت بود؛ چنان‌که میل عمومی جامعه در نیمه‌ی دوم سال به سفر بسیار پایین آمد و نرخ اشغال کلی هتل‌ها در این بازه، حدود ۲۰ درصد کاهش پیدا کرد. با این حال، ما امسال اولین‌های باارزشی را در اسنپ‌تریپ ساختیم. راه‌اندازی سیستم فروش تلفنی، راه‌اندازی سیستم فروش تور و شروع به کار سرویس ویزا همه به دست تیم خلاق و دوست‌داشتنی اسنپ‌تریپ برای اولین بار انجام شدند.

پایان امسال نیز توانستیم با یک کمپین مسئولیت اجتماعی برای بیش از ۲۰ زن سرپرست خانوار در مناطق محروم سیستان و بلوچستان کسب‌وکار راه‌اندازی کنیم و نقطه‌ی پایان سال را با یک کار خیر بگذاریم و با دلی روشن به سمت ۱۴۰۲ حرکت کنیم.



**صبا مرتضوی، مدیرعامل بخش هتل اسنپ‌تریپ**

## پشتیبانی

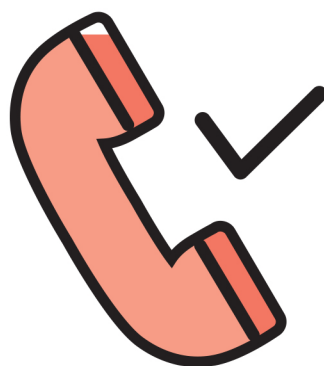


تعداد کارمندان پشتیبان

۷۴ نفر

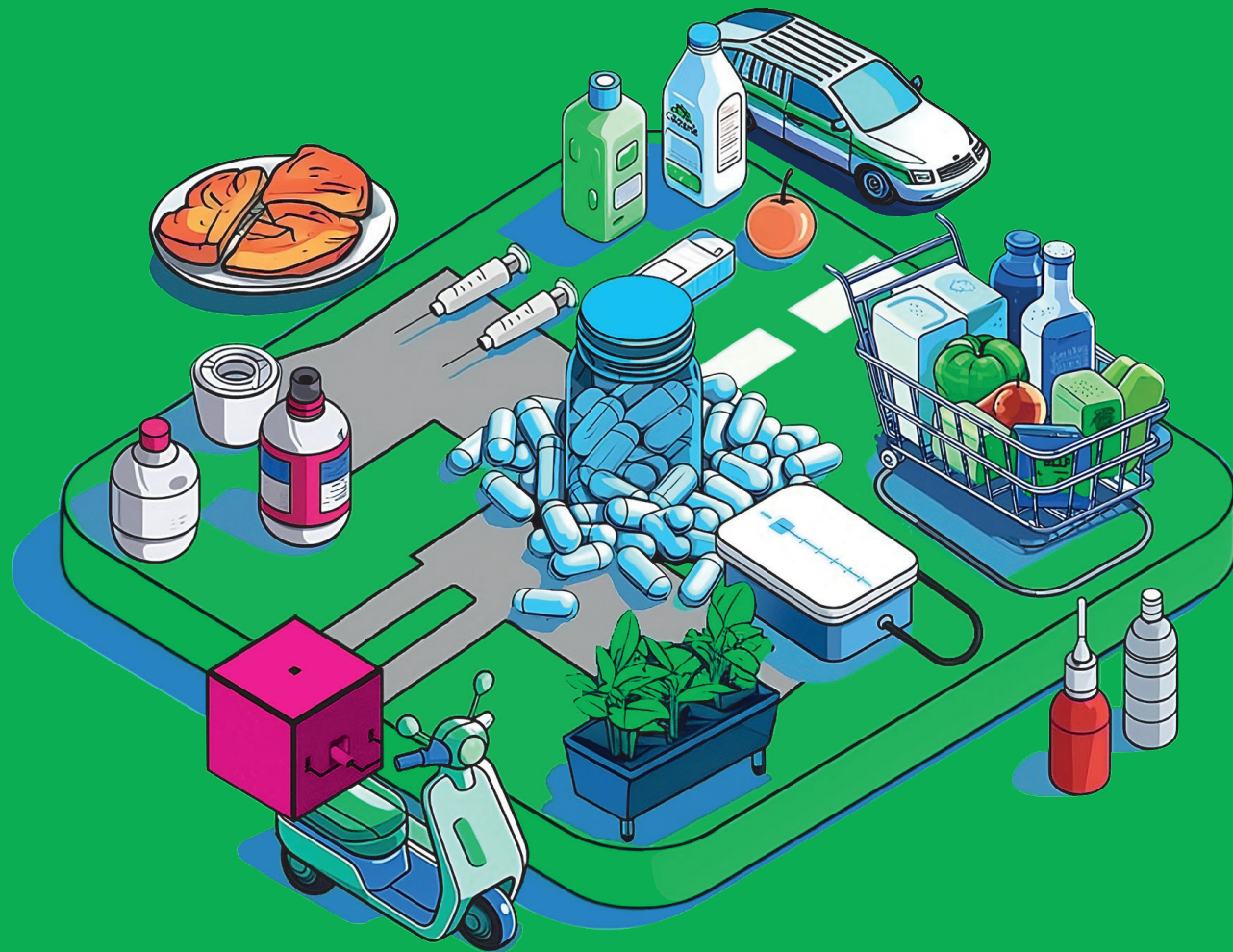
مجموع زمان مکالمه ۲۹,۸۴۴ ساعت (معادل ۵ ماه)

میانگین زمان انتظار برای پاسخگویی ۳۸ ثانیه



۹۷,۳%

درصد تماس‌های موفق

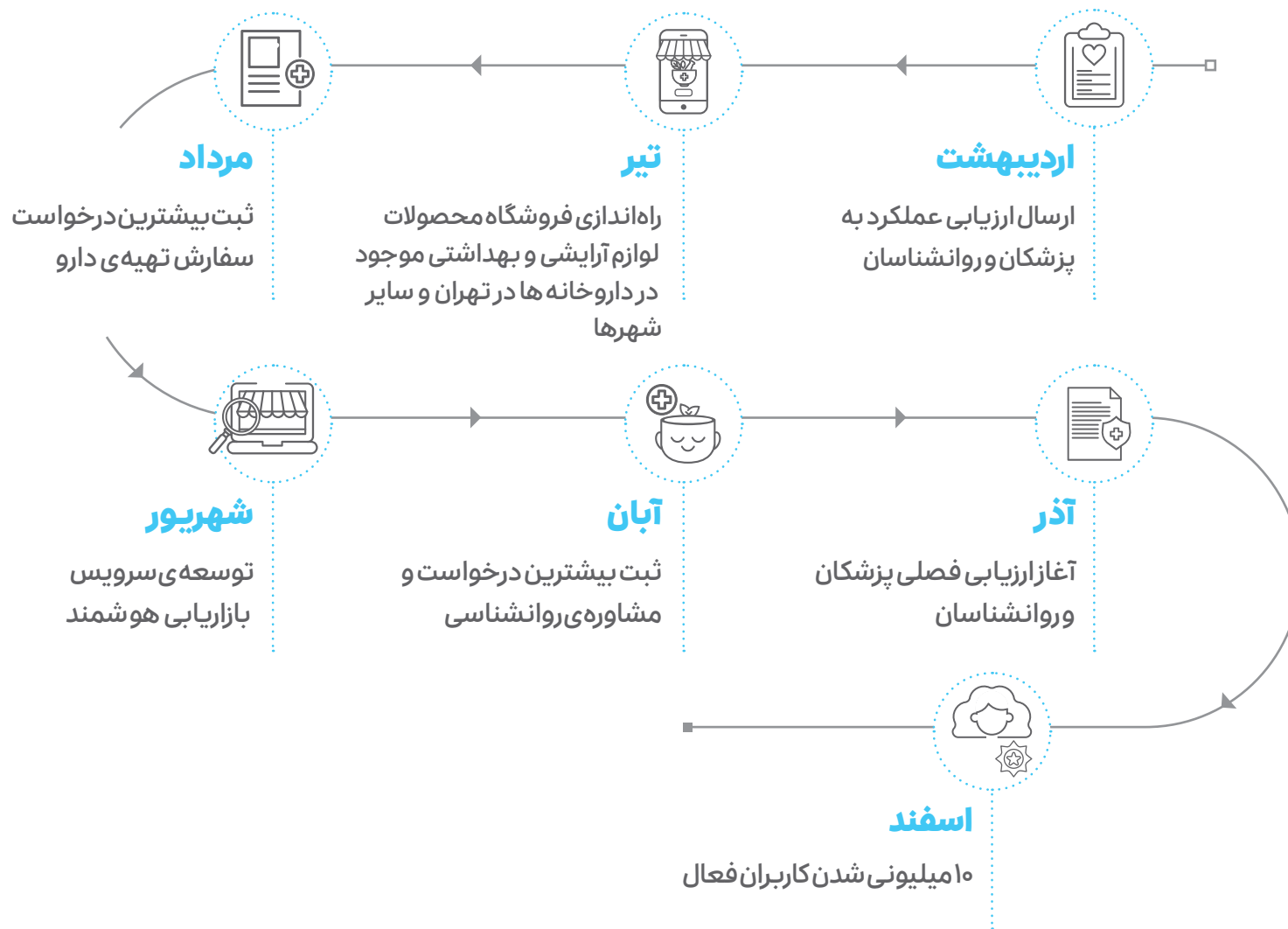


## اسنپ دکتر؛ یک بیمارستان آنلاین



اسنپ دکتر پس از سه سال فعالیت، با بیش از ۱۰ میلیون کاربر فعال در سال گذشته با اقدامات زیرساختی و عملیاتی تلاش کرد کیفیت خدمت‌رسانی خود را بهبود ببخشد و برای هدف اصلی‌اش یعنی در دسترس بودن خدمات و محصولات پزشکی راهکارهای جدیدی بر پایه‌ی فناوری خلق کند. کاربران با استفاده از سرویس داروخانه تا پیش از این می‌توانستند نسخه‌های فیزیکی و الکترونیکی خود را با تائید مسئول فنی داروخانه به‌صورت آنلاین تهیه کنند و حالا با اضافه شدن سرویس «فروشگاه» به سرویس داروخانه، خرید محصولات آرایشی و بهداشتی ساده‌تر شده است. علاوه بر تهیه‌ی نسخه به صورت آنلاین از طریق سرویس داروخانه‌ی اسنپ دکتر، مکمل‌های دارویی و محصولات بهداشتی و آرایشی هم در لیست اقلام بخش فروشگاه در دسترس کاربران است.

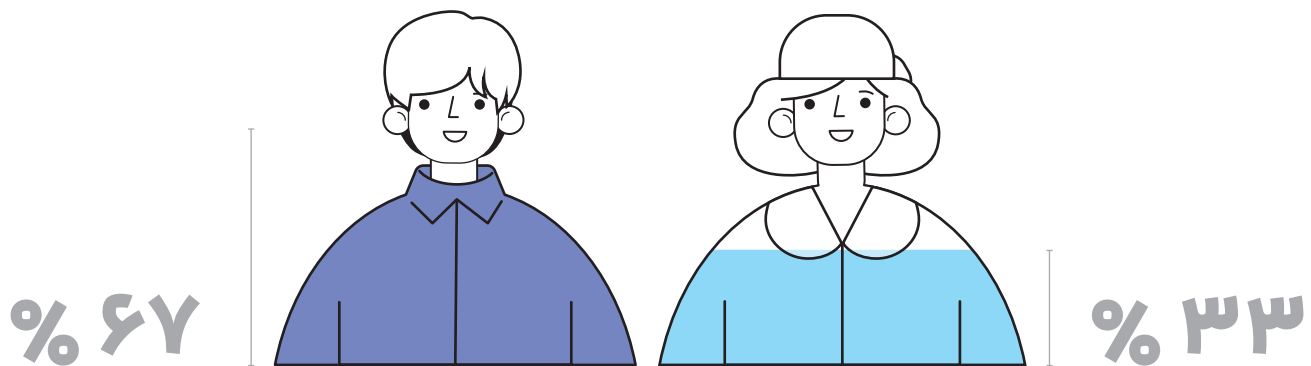
## تایم لاین وقایع مهم اسنپ دکتر در سال ۱۴۰۱



## تعداد کاربران اسنپ دکتر در سال ۱۴۰۱



۱۰,۰۰۰,۰۰۰ کاربر فعال



نسبت کاربران زن و مرد



## سرویس‌ها و خدمات مختلف اسنپ دکتر

### تهیه‌ی آنلاین نسخه‌ی دارو



تسهیل دسترسی کاربران به داروخانه‌های سطح شهر برای تهیه‌ی دارو با نسخه‌ی پزشک یا خرید داروهایی که به ارائه‌ی نسخه نیاز ندارند با تایید مسئول فنی داروخانه.

### فروشگاه محصولات لوازم آرایشی و بهداشتی موجود در داروخانه‌ها



### مشاوره‌ی آنلاین پزشکی و روانشناسی



### نوبت‌دهی آنلاین مطب



### خدمات پزشکی و پرستاری در منزل



### آزمایش پزشکی در منزل



### خدمات سازمانی، طب کار و آزمایش‌های ادواری



سرویس جدید اسنپ دکتر



فروشگاه محصولات آرایشی و بهداشتی موجود در داروخانه

محبوب ترین سرویس اسنپ دکتر



سرویس داروخانه و فروشگاه لوازم آرایشی و بهداشتی

۳۳,۸ سال

میانگین رده‌ی سنی کاربران اسنپ دکتر



سال ۱۴۰۱ برای همه سالی پرچالش بود و اسنپ دکتر موفق شد یک بار دیگر به کمک تیم خلاق و با انگیزه خود، پایداری در شرایط سخت را تجربه کند. با توجه به مقبولیت سرویس تهیه دارو در منزل و صد البته حساسیت ارائه خدمات در این حوزه، سعی کردیم تمرکز بیشتری روی بهبود شاخص‌های عملکرد این سرویس داشته باشیم تا مسیر را برای ادامه رشد مضاعف آن در سال جدید هموارتر کنیم. اما در زمستان سال قبل موفق شدیم پلتفرم فروش آنلاین محصولات داروخانه‌ای را راه اندازی کنیم که در حال حاضر کاربران می‌توانند فقط در ۶ شهر از این خدمات استفاده کنند. این سرویس در سال ۱۴۰۲ به سرعت در دسترس مردم عزیزمان در سایر شهرها نیز قرار خواهد گرفت. همچنین کسب درآمد از ظرفیت‌های بازاریابی، یکی دیگر از دستاوردهای اسنپ دکتر در سال گذشته بود. از اینکه طی چند سال گذشته در هر شرایطی، افتخار خدمت رسانی به مردم عزیز کشورمان را داشته‌ایم به خود می‌بالیم و اکنون از همیشه امیدوارتر هستیم تا با توجه به پتانسیلی که در این حوزه وجود دارد، بتوانیم بهترین خدمات را به آن‌ها ارائه کنیم.



**نوید آئینه، مدیر ارشد اجرایی اسنپ دکتر**

## خدمات در منزل

محبوب‌ترین درخواست‌ها در بخش خدمات در منزل

در سرویس خدمات در منزل ۶۴٪ متقاضی سرم‌تراپی و تزریقات بودند.



## مشاوره‌ی پزشکی

پزشکان دارای مدرک فوق تخصص



تعداد پزشکان فوق تخصص عضو در اسنپ‌دکتر ۷۷۴ پزشک

تعداد پزشکان فوق تخصص فعال در اسنپ‌دکتر ۲۶۳ پزشک

زنان و زایمان

پرطرفدارترین درخواست مشاوره‌ی پزشکی



## اقدامات انجام شده برای حفظ کیفیت مشاوره‌ی پزشکی



- ارزیابی کیفیت مشاوره‌ی پزشکی از طریق تماس پزشکان هم‌رده و ارائه‌ی بازخورد به پزشکان
- ارزیابی مستمر عملکرد مشاوران بر اساس امتیاز و نظردهی کاربران
- ارسال گزارش بازخورد مستمر عملکرد به پزشکان

## تاثیر این اقدامات بر روند مشاوره



- افزایش نرخ رضایت کاربران در مشاوره‌ی تلفنی از ۴,۶ ستاره در ۱۴۰۰ به ۴,۸ ستاره در ۱۴۰۱
- افزایش نرخ رضایت کاربران از مشاوره‌ی متنی از ۴,۳ ستاره در ۱۴۰۰ به ۴,۶ ستاره در ۱۴۰۱

★ کاربران می‌توانند رضایت خود را از مشاوره‌ی متنی و تلفنی با انتخاب یک تا پنج ستاره، روی اپلیکیشن ثبت کنند.



## مشاوره باروانشناس

بیشترین موضوع مشاوره اضطراب و افسردگی



## داروخانه

سریع‌ترین زمان ارسال دارو **۱۱ دقیقه** (از زمان پرداخت هزینه تا زمان تحویل دارو)

در سالی که گذشت، با وجود کاهش آمارهای ابتلا به کرونا، تعداد کاربران اسنپ داکتر افزایش پیدا کرد و این برای ما نشانه‌ی اعتماد بیشتر ایرانیان است. در همین راستا ما بیش از گذشته بر بهبود کیفیت خدمات خود متمرکز شده‌ایم تا بتوانیم در کنار رشد و توسعه‌ی کمی، خدمات پزشکی، درمانی و مشاوره را با بهترین کیفیت به مردم عرضه کنیم. همچنین هدف ما تسهیل دسترسی مردم ایران به خدمات با کیفیت پزشکی است و بر این هدف پایبند هستیم. از این رو، در سال گذشته با وجود همه چالش‌ها تلاش کردیم تا خدمت‌رسانی به کاربران را با کمترین نقص ادامه دهیم و حتی دسترسی مردم به دارو را در شهرهای بیشتری تسهیل کنیم.



**گلرخ داوران، مدیرعامل و هم‌بنیانگذار اسنپ داکتر**

## پشتیبانی



۴۴ نفر

تعداد کارمندان



۱۲۰ ثانیه

میانگین زمان پاسخگویی



۴۵ ثانیه

میانگین زمان انتظار

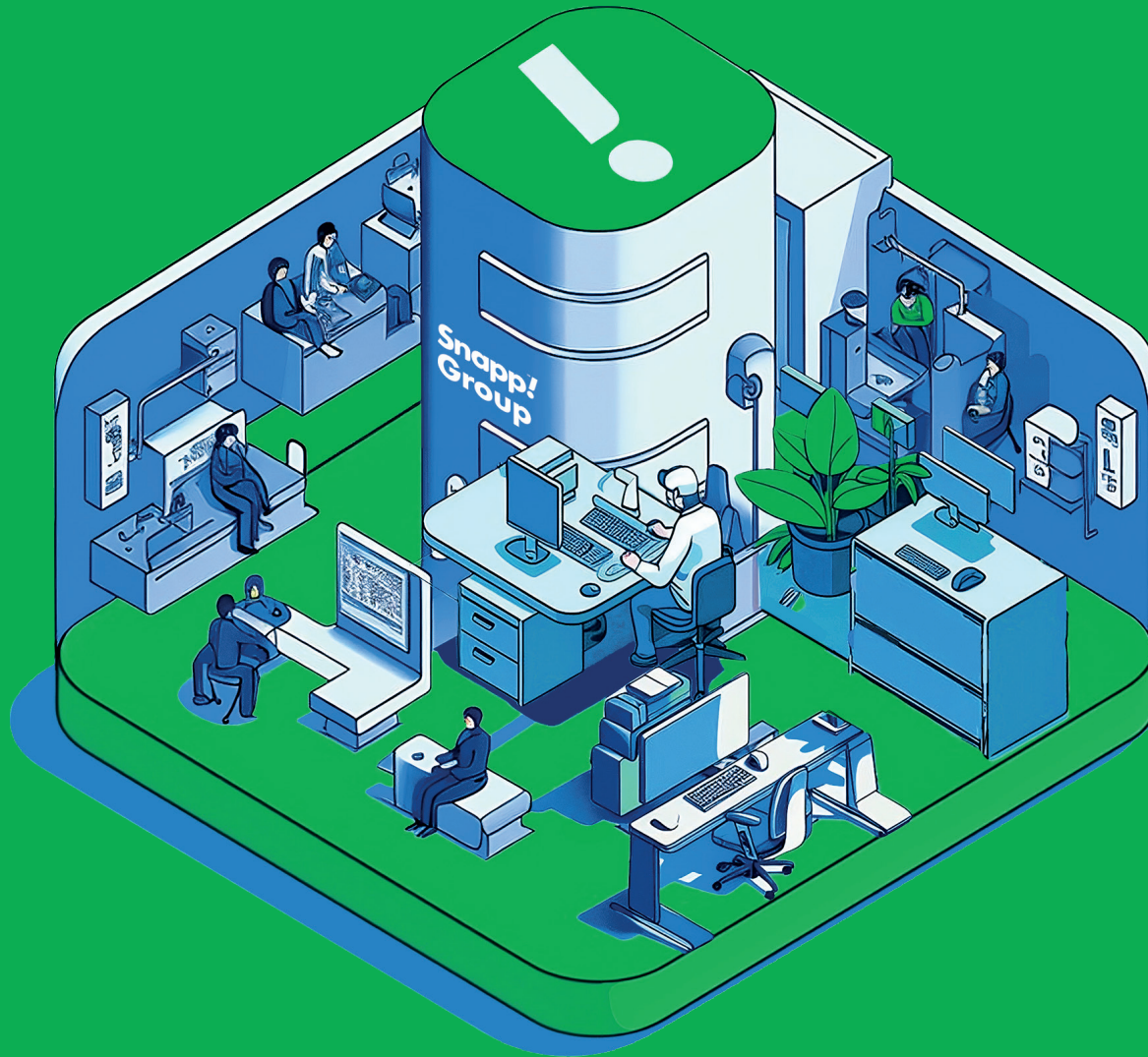


۹۳%

درصد تماس‌های موفق







## معرفی تیم مرکزی گروه اسنپ

# Snapp! Group

تیم مرکزی گروه اسنپ از سال ۱۳۹۳ در ایران پا گرفت و از یک سال بعد به طور رسمی فعالیت خود را آغاز کرد. هم‌افزایی بین زیرمجموعه‌ها، ارائه‌ی حمایت تخصصی و متمرکز مالی-مدیریتی، کنترل و اداره‌ی سرمایه‌گذاری‌ها و سیاست‌گذاری‌ها در جهت کاهش ریسک و افزایش بازدهی کسب‌وکارهای زیرمجموعه‌ی گروه اسنپ و نیز حصول اطمینان از رعایت مقررات و قوانین مربوطه توسط شرکت‌های زیرمجموعه از اهداف شکل‌گیری این گروه بوده است. در حال حاضر در تیم مرکزی گروه اسنپ سه دیپارتمان اصلی منابع انسانی، مالی و حقوقی با ۸۶ نفر همکار متخصص و حرفه‌ای فعالیت دارند.

## دپارتمان مالی تیم مرکزی گروه اسنپ



استراتژی و مسئولیت دپارتمان مالی گروه اسنپ راهبری، پشتیبانی، مشاوره، کنترل و نظارت بر تمام جنبه‌های مالی شرکت‌های زیرمجموعه با بیش از ۱۵۰ نفر نیروی مالی و حسابداری است.

## خدمات دپارتمان مالی تیم مرکزی گروه اسنپ

### تیم ریسک و حسابرسی داخلی



ارائه‌ی خدمات مشاوره‌ای و اطمینان بخشی از فرآیندهای کسب و کار و کمک به مدیریت ریسک

### تیم ERP



پیاده‌سازی و پشتیبانی راه‌حلی یکپارچه با دسترسی ایمن و مجاز به داده‌های دقیق، به موقع و قابل اعتماد برای برنامه‌ریزی منابع سازمان و اتومات‌سازی فرآیندهای کسب و کار

### تیم امور مالیاتی و بیمه‌ای



تدوین راهبردهای مالیاتی برای گروه و حصول اطمینان از رعایت دقیق قوانین و مقررات مالیاتی و بیمه جاری کشور

## تیم حسابداری



ارائه خدمات حسابداری به شرکت های تازه تاسیس و مدیریت هزینه و منابع مشترک شرکت های گروه

## تیم گزارشگری مالی



تهیه، ارائه و تفسیر گزارش های مالی برای تصمیم گیری دقیق تر ذینفعان، سنجش عملکرد و تسهیل بودجه ریزی

## تیم خزانه داری



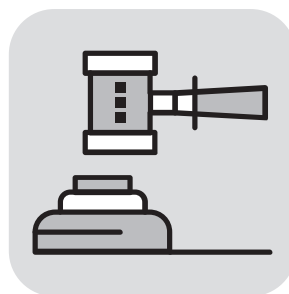
مدیریت و تدوین راهبردهای تامین مالی و جذب سرمایه در شرکت های گروه، تعامل با اعتباردهندگان، سرمایه گذاران و نهادهای مالی داخلی و خارجی و حصول اطمینان از رعایت قوانین حوزه ی ارزی

ما در دپارتمان مالی گروه اسنپ، از همان ابتدای تشکیل گروه، رسالت‌مان را با توجه به رشد شرکت‌های زیر مجموعه‌ی گروه و نیازهای متنوع هر کسب‌وکار در بخش‌های پشتیبانی، نظارت و راهبری مالی تعریف کردیم. برای تحقق این هدف از مشاوره و کمک‌های همکاران در بخش‌های مختلف مالیاتی، گزارشگری مالی، خزانه‌داری، ERP (نرم‌افزار مدیریت منابع سازمان) و حسابرسی داخلی بهره بردیم تا بتوانیم به تمام ذینفعان داخلی و خارجی برای تصمیم‌گیری کمک کنیم و تصویر دقیق‌تری از عملکرد مالی گروه اسنپ ارائه دهیم. در تیم مالی گروه اسنپ ۳۹ همکار متخصص در کنار یکدیگر فعالیت می‌کنند که این مهم را مدیون تلاش تمامی این افراد هستیم.



**جلال قارایی، معاون مالی تیم مرکزی گروه اسنپ، عضو هیئت‌مدیره اسنپ، مدیر مالی اسنپ**

## دپارتمان حقوقی تیم مرکزی گروه اسنپ



دپارتمان حقوقی تیم مرکزی گروه اسنپ به همراه تیم‌های حقوقی مستقر در شرکت‌های زیرمجموعه‌ی گروه اسنپ در مجموع متشکل از ۲۰ وکیل و حقوقدان می‌شود. این دپارتمان، با هدف حمایت از مدیران گروه و شرکت‌های زیرمجموعه، آن‌ها را در گام برداشتن در جهت رشد و توسعه‌ی خود از طریق انطباق حداکثری ساختار با قوانین و مقررات حاکم و حل و فصل کلیه‌ی مسائل حقوقی همراهی می‌کنند.

## مهمترین فعالیت‌های دپارتمان حقوقی تیم مرکزی گروه اسنپ

تهیه و تنظیم سیاست‌ها



مشاوره و همکاری ساختاری برای توسعه‌ی رگولاتوری



تنظیم و تهیه قراردادها و تفاهم‌نامه‌ها و ارائه‌ی مشاوره‌ی حقوقی در کلیه‌ی مسائل شرکتی



انجام کلیه‌ی امور مربوط به تاسیس شرکت‌ها و تغییرات ساختار و امور ثبت برندها و مالکیت معنوی



پیگیری کلیه‌ی پرونده‌ها و پاسخ به استعلامات و مکاتبات قضایی





## پایان بندی

بار دیگر راوی تلاش جمعی، بغض‌ها، پیروزی‌ها و شکست‌های نقش‌آفرینان اسنپ بودیم. سالی که گذشت برای ما مرور خودباوری بود. ما به تلاش جمعی و تاثیر قدم‌های کوچک تک‌تک نقش‌آفرینان در رسیدن به فردایی بهتر باور داریم و با مستندسازی یک سال فعالیت‌مان تلاش خواهیم کرد نقش خود را در ثبات و ضبط حافظه‌ی تاریخی اکوسیستم فناوری کشور ایفا کنیم. بازتاب آنچه در یک کسب‌وکار می‌گذرد تمرین خوبی است، تا بی‌واهمه از تاویل‌ها و تفسیرها، شفاف باشیم و این شفافیت را به یک فرهنگ سازنده تبدیل کنیم.



**عطیه نوری، مدیر ارشد روابط عمومی اسنپ و مدیر روابط عمومی تیم مرکزی گروه اسنپ**

روابط عمومی گروه اسنپ | **Snapp!**  
گزارش عملکرد < ۱۴۰۱ **Group**

